WorkSafe
Travail sécuritaire NB

2008 REPORT TO STAKEHOLDERS

Let's Make Workplace Injuries a Thing of the Past

TABLE OF CONTENTS

Letter from the Chair and President and CEO 4

Vision, Mission, Mandate and Values 6

Goals 7

The Foundation of the Workers' Compensation System 8

Safety 10

Service 14

Return to Work 18

Efficiency 22

Staff Satisfaction 26

Appeals Tribunal 32

Contact Information 36

WorkSafe
Travail sécuritaire NB

www.worksafenb.ca

LETTER FROM THE CHAIR AND PRESIDENT AND CEO

We are proud to present this 2008 Report to Stakeholders, a testament of WorkSafeNB's commitment to our vision of healthy and safe workplaces in New Brunswick.

We saw several significant changes in 2008, many based on recommendations made by the Independent Review Panel, which evaluated New Brunswick's health and safety and compensation system. The panel's report, Strengthening the System, was tabled on June 4, 2008. As a result of the review, the *Workers' Compensation Act* was amended to improve pension benefits for injured workers. The review panel also recommended changes to the *Workplace Health, Safety and Compensation Commission Act*, changes that support best practices in governance and ensure continuity. These include extending the terms of board members, appointing a vice-chairperson, eliminating the position representing the general public, and adding a fourth member to each group representing the workers and employers.

We were pleased that the panel endorsed our operational name change, from the Workplace Health, Safety and Compensation Commission to WorkSafeNB.

Our new name more accurately reflects our focus on prevention, return to work, and customer service.

The WorkSafeNB name enables us to firmly establish ourselves as the province's champion of workplace health and safety. We believe it will be the catalyst to change societal attitudes which, in 2006, had 69% of New Brunswickers believing that workplace injuries were inevitable.* While we are pleased that this attitude is changing (a recent Omnibus survey reports the number of New Brunswickers who believed that workplace injuries were inevitable was 57%, a full 12 percentage points down from 2006), we know that there is much work to be done to turn the thinking around so that all New Brunswickers view workplace injuries and illness as unacceptable.

The Independent Review Panel suggested improving stakeholder engagement, and in the fall we began this process with a provincial consultation session with stakeholders in the construction industry. This meeting will serve as a model for future stakeholder consultation and engagement.

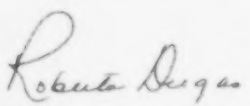
Other recommendations we have acted upon include hiring additional health and safety officers to enhance enforcement activities, and changing our industrial classification code from SIC to NAICS, a move that will improve accuracy and ensure fairer assessment rates to employers while minimizing risk to WorkSafeNB.

While 2008 saw assessment rates reduced for the fourth year in a row, representing the lowest rates in the Atlantic provinces, the turmoil in capital markets resulted in lower than projected invested income and our funding level fell below 100%. We

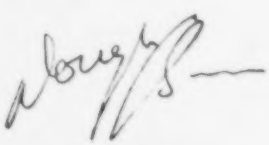
** Based on a study by Corporate Research Associates*

realize we are not immune to the impact of volatile economic cycles, but we are confident that our systems and long-term funding strategies will help us return to our mandate of a fully-funded liability.

There will always be challenges to overcome, but we are confident that the commitment, expertise and hard work of our staff, under the governance of a knowledgeable and dedicated board of directors, will ensure that WorkSafeNB will continue to position itself as a model for injury prevention and workers' compensation in Canada, providing the best possible services to the province's employers and workers.



Roberta Dugas
Chairperson, Board of Directors



Douglas C. Stanley
President and CEO

2008 BOARD OF DIRECTORS

Front row, left to right
Conrad Pitre, *Vice-Chairperson*
Doug Stanley, *President & CEO*
Roberta Dugas, *Chairperson*
Lin Hupman,* *Employer Representative*
Daniel Hughes, *Employer Representative*

Back row, left to right
Morris Mendelson, *Worker Representative*
Paul LeBreton, *Chairperson, Appeals Tribunal*
Sharon Tucker, *Worker Representative*
Keith Rogers, *Employer Representative*
Mary Martell, *Employer Representative*
Danny King, *Worker Representative*
Brad Brinston, *Worker Representative*

*Term expired December 28, 2008

WorkSafeNB is governed by a board of directors whose members are appointed by the Lieutenant-Governor in Council. Under the board's stewardship, WorkSafeNB administers three acts governing workers' compensation and workplace health and safety in New Brunswick. These are:

- *The Workers' Compensation Act*
- *The Occupational Health and Safety Act*
- *The Workplace Health, Safety and Compensation Commission Act*

The board is comprised of a chairperson, a vice-chairperson, four members representing employers, four members representing workers, and two non-voting members – WorkSafeNB's president and CEO and the chairperson of the Appeals Tribunal. This mix provides a level of expertise that ensures balance in the interest of all stakeholders.

VISION, MISSION, MANDATE AND VALUES

VISION

Healthy and safe workplaces in New Brunswick.

MISSION

WorkSafeNB will promote a safe and healthy work environment to the workers and employers of New Brunswick, and efficiently provide quality services, just adjudication, and fair administration of the legislation.

MANDATE

Promote the creation of a workplace safety culture in which all employees and employers view all occupational diseases and accidents as being preventable.

Provide timely compensation benefits, medical aid, rehabilitation, and safe return-to-work services to injured workers.

Provide sustainable insurance and insurance-related services to the employer community.

Represent stakeholders and provide recommendations and advice to government with respect to legislation, and publish such reports, studies, and recommendations.

VALUES

We dedicate ourselves to the provision of prompt, effective, efficient, and caring services to each of our clients.

We believe that a team approach ensures that all members of WorkSafeNB are working towards a shared Vision, Mission, Values, and Goals.

We are committed to providing competent and energetic leadership that is focused on a clear direction for WorkSafeNB.

We ensure that our decisions are made with integrity, credibility, and accountability.

We ensure that our communications are based on trust, mutual respect, openness, and clear and reliable information.

We manage our human, material, and financial resources effectively in responding to our mandate and established priorities.

GOALS

SAFETY GOAL

Our vigorous pursuit of a safe work culture will lead to a decline in the overall frequency of accidents and a significant decline in the overall frequency of accidents in industries and firms where our resources are focused.

SERVICE GOAL

We will provide effective programs and services, implemented with care, compassion, efficiency, promptness, and fairness, to benefit both workers and employers.

RETURN TO WORK GOAL

We will decrease the time by which injured workers return or are ready to return to employment.

EFFICIENCY GOAL

We will provide the best possible benefits to injured workers while maintaining the lowest possible assessment rates for employers.

STAFF SATISFACTION GOAL

Our employees will feel their work is valuable and makes a difference, motivated by the understanding of how their role and individual contribution is critical to achieving our Vision, Mission, Mandate, Values, and Goals.

THE FOUNDATION OF THE WORKERS' COMPENSATION SYSTEM

In 1910, Justice William Meredith was appointed to a Royal Commission to study workers' compensation in Ontario. In his report, published three years later, Meredith proposed a trade-off where workers gave up the right to sue their employers in exchange for no-fault compensation benefits. Meredith's concepts, known as the Meredith Principles, became the basis for workers' compensation legislation in Canada.

Canada's first workers' compensation act was proclaimed in Ontario in 1915, while New Brunswick's workers' compensation act was enacted in 1918. Although the act has evolved to reflect a changing economy and workforce, the roots of our workers' compensation system continue to be solidly embedded within the Meredith Principles.

THE MEREDITH PRINCIPLES

No-fault compensation

Workers are eligible to receive benefits for work-related injuries or occupational diseases, regardless of fault, while workers and employers waive the right to sue.

Collective liability

All registered employers share responsibility for fully funding the cost of workers' compensation insurance, and for the system's financial liability.

Security of payment

The system is operated to ensure its long-term stability, availability, financial security, and cost-effectiveness. Compensation should be fair and reduce the financial burden of injury. Employer premiums should be fair, competitive and account for the full cost of the system including claims, reserves and administration.

Exclusive jurisdiction

WorkSafeNB has final decision-making authority – it is not bound by legal precedent, and must judge each case on its individual merits.

Board independence

The governing board is stakeholder-driven, autonomous, non-political, and financially independent of government or any special interest group.

We dedicate ourselves to the provision of
prompt, effective, efficient, and caring services to each of our clients.

SAFETY

GOAL

Our rigorous pursuit of a safe work culture will lead to a decline in the overall frequency of accidents and a significant decline in the overall frequency of accidents in industries and firms where our resources are focused.

MEASURE

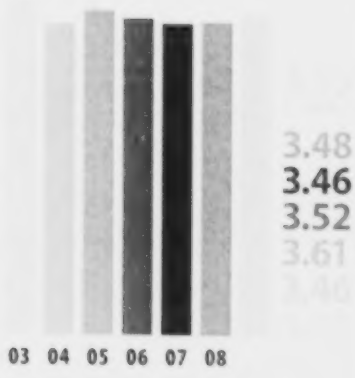
A decline in the overall accident frequency rate:

- Within the province
- Compared to other workers' compensation jurisdictions
- By payroll

RESULTS

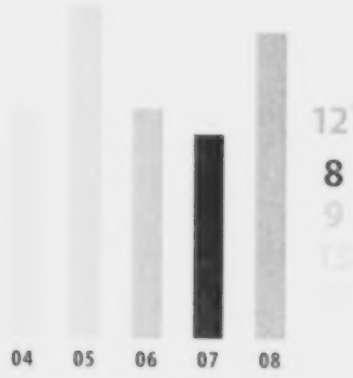
Accident frequency increased slightly to an estimated 3.48 accidents per 100 full-time employees, representing a slight increase from 2007 (3.46 per 100 workers), but better than the target of 3.55.

Provincial Accident Frequency Rate
(Rate per 100 FTEs)



In 2008, WorkSafeNB adjudicated 13,150 applications for claims, a 1% increase from 2007; 991 were rejected as being unrelated to work, or because the employer was not insured. Of those accepted 6,461 involved lost time of at least one day (a 5% increase over 2007), and 5,690 were no lost-time claims (medical costs only, and similar to 2007). There were 12 fatalities.

Fatalities by Year of Accident



Comparison information for the Canadian jurisdictions is available for 2007. The lost-time accident frequency in New Brunswick in 2007 was 1.36 claims per 100 full-time employees, up slightly from 1.33 in 2006. This represents the lowest accident rate of the reporting jurisdictions.

Our legislation, policies, programs and services provide New Brunswick's employers, workers and youth with the framework and tools they need to help ensure our province remains one of the safest places to work in Canada. Through education and enforcement, we continue to build a culture of safety – a culture that we hope one day will view all workplace injuries as unacceptable, rather than inevitable.

PAYROLL

The number of accidents per $1 million in assessable payroll continued to decrease in 2008, with 1.34 accidents per $1 million in payroll. This is improved from 1.36* accidents in 2007.

**Has been restated from the 2008 Annual Report to reflect new information.*

WorkSafeNB worked with four focus industries: sawmills, nursing homes, fish processing, and supermarkets. WorkSafe Services Division staff met with employer associations in these industries to discuss safety issues, recommend improved practices, and encourage active health and safety promotion. Our health and safety officers increased their visits and inspections to these industries, and staff helped them improve their relevant programs. WorkSafeNB's strategy to focus safety resources in these industries has been successful, resulting in an 8% improvement in accidents over the previous five-year average. Two of these focus industries – sawmills and fish processing – have seen significant improvements since 2004, enabling us to re-allocate resources.

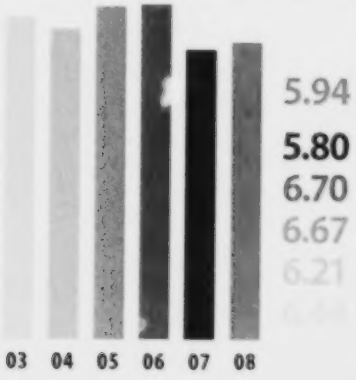
"I joined WorkSafeNB in 1989, when it was the Occupational Health and Safety Commission. Since then, I've seen many changes in workplace health and safety, but to me, the most significant is the shared acknowledgement by both workers and employers for safety in their workplaces. A tripartite model of workers, employers and government, working closely together to enact and enforce legislation, was established some 30 years ago. WorkSafeNB is well positioned to be a leader in occupational health and safety and a standard for injury prevention because this tripartite model still exists today. We at WorkSafeNB can continue to help maintain New Brunswick's status as one of the safest places to work in Canada through ongoing promotion and support of the internal responsibility principle in all New Brunswick workplaces."

Ray Blanchard, *Assistant Regional Director Northwest*

"Education is paramount to prevention. For a small jurisdiction I continue to be impressed with what we at WorkSafeNB achieve in that area. We continue to be a leader in Canada with the integration of health and safety education into the K-12 curriculum in New Brunswick. We owe our success to our dedicated staff, whose expertise in the area of education and consulting services is unmatched by any other jurisdiction in Canada. I am particularly proud of our ever-expanding work with youth. We have just developed a new website for teachers, and implemented mandatory training on health and safety for all students in the New Brunswick Community College network – just to mention two of our many activities aimed at educating our future workforce on workplace health and safety."

Perley Brewer, *Manager, Client Consulting and Education Services*

WorkSafeNB Active Focus Industries Accident Frequency Rate *(Rate per 100 FTEs)*



WorkSafeNB continued to work with focus firms (companies with poorer accident and cost records). Accident frequency in focus firms decreased by 11%, from 9.01 accidents in 2007 to 7.99 in 2008.

Enforcement and education are key to prevention. Our health and safety officers and occupational hygienists conducted 6,230 workplace inspections, and wrote 5,309 orders under the *OHS Act* and regulations. They continued to promote and enforce our zero tolerance programs in the areas of fall protection, trenching and equipment lockout.

Prosecutions: Occupational Health and Safety Act

	2005	2006	2007	2008
Number of charges	42	20	30	49
Number of convictions*	13	19	12	14
Value of fines**	$35,715	$85,600	$61,300	$56,505
Complaints filed	12	9	8	19

*Does not reflect the number of individual counts for which a defendant was found guilty or entered a guilty plea. An employer found guilty of three counts, for example, shows here as one conviction.

**Includes cases begun in previous years but only concluded in 2008.

WorkSafeNB's education consultants conducted 456 workshops at workplaces throughout the province, on topics ranging from due diligence and worker/employer responsibilities to trenching and fall protection. We also hosted a number of public workshops on topics such as lockout, WHMIS, contractor health and safety and musculoskeletal injuries (MSIs), with more than 250 people attending. More than 1,300 attended our three-day core training workshops for joint health and safety committees.

The 28th Annual Health and Safety Conference provided additional opportunities to educate New Brunswickers. About 550 participants attended the conference, featuring workshops on topics such as machine safety, electrical safety hazards and standards, noise reduction, and MSI reduction.

In 2008, WorkSafeNB partnered with the New Brunswick Community College (NBCC) network to develop a health and safety education curriculum that includes a minimum of 14 hours of health and safety training in all programs beginning in the fall of 2009. Each campus has identified a mentor, who will be trained to help deliver the curriculum and share their knowledge and resources with their colleagues. This initiative will help us reach more than 6,500 students.

We continue to work closely with the Department of Education by being involved in curriculum writing, providing support resources and introducing new programs. Between August 2007 and August 2008, close to 78,000 students, from kindergarten to Grade 12, were exposed to health and safety information through programs such as Stella the Safety Skunk, Progressive Agriculture™ Safety Days, and Passport to Safety, as well as through resources such as our YouthSafe website.

We believe that a team approach ensures that all members of WorkSafeNB are working towards a shared Vision, Mission, Values, and Goals.

SERVICE

GOAL

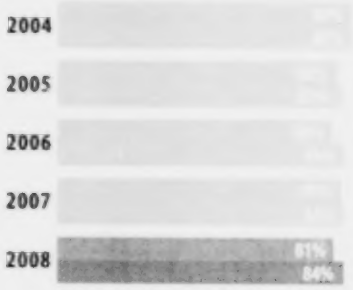
We will provide effective programs and services, implemented with care, compassion, efficiency, promptness, and fairness, to benefit both workers and employers.

MEASURE

We will continue to maintain or exceed the high level of satisfaction, in excess of 80%, that both our injured worker and employer clients have come to expect.

RESULTS

Client Satisfaction Index



Injured Workers
Registered Employers

CLIENT SATISFACTION INDEX – INJURED WORKERS

In 2008, 81% of injured workers indicated satisfaction with WorkSafeNB's service attributes included in the Client Satisfaction Index. This achieves the expectations established in the board's measure, but demonstrates a slight decrease in satisfaction over the 2007 level (83%).

CLIENT SATISFACTION INDEX – EMPLOYERS

In 2008, 84% of registered employers reported satisfaction with WorkSafeNB's service attributes included in the Client Satisfaction Index. This achieves the expectations established in the board's measure and is on par with the level of satisfaction reported in 2007.

Note: The Client Satisfaction Index examines injured workers' and employers' satisfaction with WorkSafeNB's delivery of service specifically as it relates to professionalism, willingness to listen, level of understanding, accuracy of information provided, amount of benefits, communications, timeliness of handling claims, promptness of service, respect, fairness, competency, and effective problem solving.

WorkSafeNB works toward client satisfaction by offering workers fair claims adjudication, timely delivery of benefits, hands-on case management and return-to-work services, and easy to read and informative communication tools.

In 2008, WorkSafeNB created 25,691 claim files, approximately one-half of these had no application for benefits or involved no claim costs (notification of event only, or billing from physician with no subsequent application from the worker for benefits). We adjudicated 13,150 applications for claims, a 1% increase from 2007; 991 were rejected as being unrelated to work, or because the employer was not insured. Of

WorkSafeNB is dedicated not only to meeting but exceeding our clients' expectations, every day, in everything we do. Client satisfaction is the key indicator of our success, and our client satisfaction surveys are the tools that measure our performance. They represent our clients' voices and we listen carefully to what they say so we can continue to improve our service.

those accepted, 6,460 involved lost time of at least one day (a 5% increase over 2007), and 5,690 were no lost-time claims (medical costs only), and similar to 2007.

The average number of days from injury to first cheque for manageable claims increased slightly, from 23.1 in 2007 to 23.4 in 2008. Client satisfaction with timeliness of cheque remains high, at 78%. The WorkSafe Services Division is examining the issue to try to improve the number.

The Workers' Rehabilitation Centre (WRC) continued to focus on improving communication with treating physicians to increase their knowledge of our services and improve their treatment planning for individual injured workers. Activities included hosting an educational booth at the New Brunswick Medical Society Annual General Meeting in September and holding an accredited education program in conjunction with the WRC's 7th Annual Open House. We also conducted and responded to a survey with family physicians.

"Our service goal directs us to provide effective programs and services, implemented with care, compassion, efficiency, promptness and fairness. By developing and training in best practices, the Program Development and Evaluation Department (PDED) supports not only the service goal but also our return to work goal. The PDED performs comprehensive reviews of rehabilitation and case management services, including detailed audits of current practice, literature reviews and jurisdictional scans. We work closely with WorkSafeNB's chief medical officer, regional staff and treatment providers to pilot and implement new practices and services, and I believe our recommendations greatly improve client service and outcomes.

We are very excited about two of our current projects – improving case management practices for complex cases, and best practice rehabilitation for clients with shoulder injuries. And we look forward to a new challenge – that of evaluating prevention services. Our aim is to ensure that our workers receive the best treatment possible by identifying and developing high performance standards not only for ourselves, but for all our service providers."

Barb Keir, *Director, Program Development and Evaluation Department*

We continued research on Work-Related Chronic Musculoskeletal Pain: Factors Influencing Compensation and Treatment Decision, which began in March 2006 with the University of New Brunswick. Results will benefit both patient and industry groups by furthering our understanding of the decision-making process and contributing to improving current practices and guidelines for health care professionals and insurance adjudicators. We also continued work on the Insomnia Intervention Program, a collaborative project with Dalhousie University. Research is being done with clients in the Work Recovery Program.

WorkSafeNB consulted with stakeholders on possible changes to the *Occupational Health and Safety Act* and the *Workers' Compensation Act*, forestry safety and liquefied natural gas regulations. To improve accessibility to current health and safety legislation, we produced a legislation CD with a search component. In addition to the acts, the CD includes hazard alerts, risk alerts and interpretations.

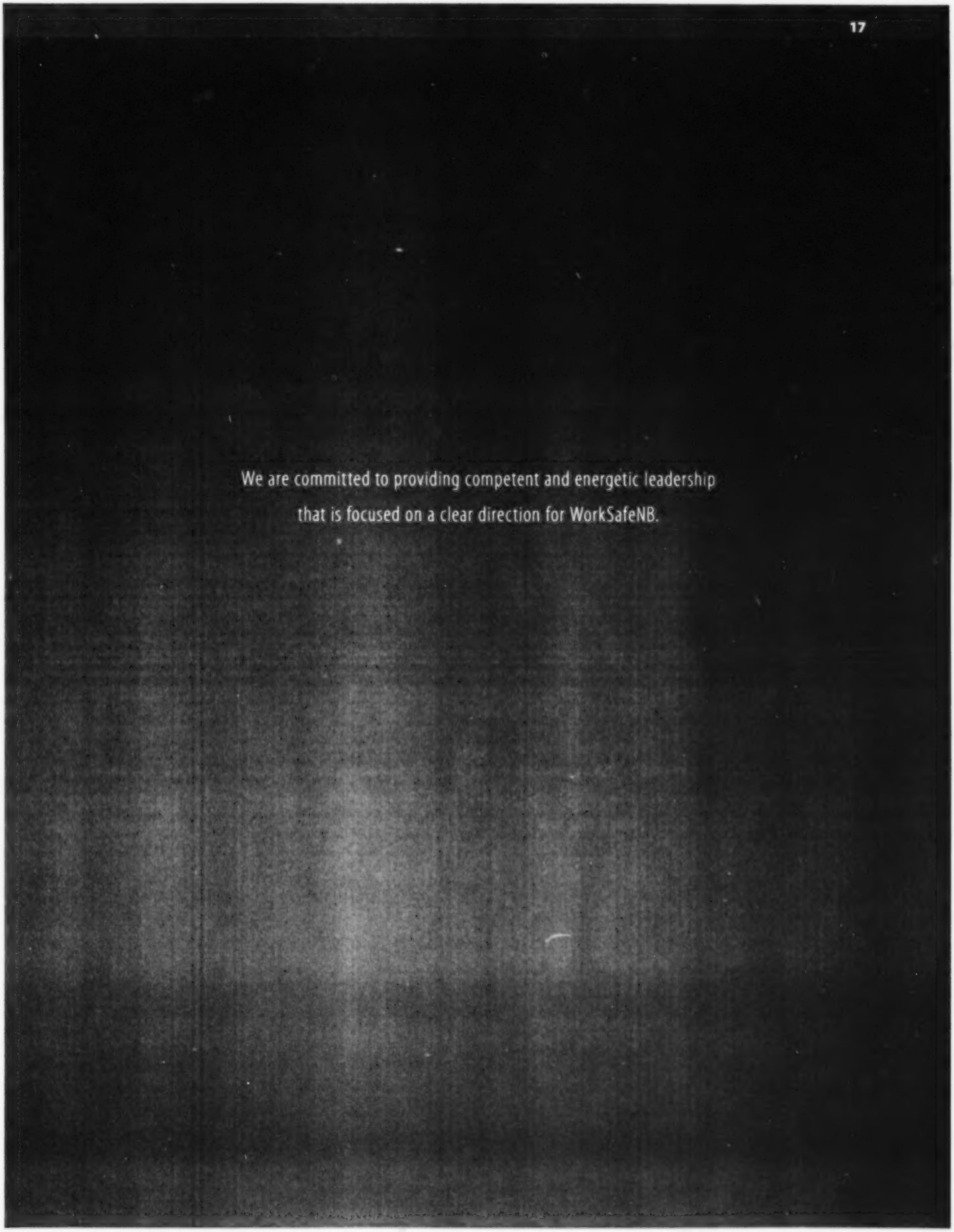
WorkSafeNB's Communications Department maintains and populates three websites (***www.worksafenb.ca, www.youthsafe.ca, www.nomercy.ca***) and produces a number of publications for both workers and employers. These include a monthly electronic newsletter, E-News; Contact, our print newsletter; a workshop calendar; the annual and stakeholder reports; hazard and risk alerts; posters; pamphlets; pocket cards, etc. All publications are available in both official languages, and in 2008, Translation Services translated or managed the translation of close to 432,000 words. The department plans and delivers events and public relations activities, and supports the operational divisions with stakeholder activities.

WorkSafeNB works toward client satisfaction by offering employers a balanced and well-managed assessment system, designed to reward efforts for those employers whose promotion and improvements of health and safety practices produce positive results.

To improve the accuracy of classification, and ensure fairer assessment rates, in 2008 we converted to the North American Industry Classification System (NAICS), replacing the outdated Standard Industrial Classification (SIC) system. Also, to further enhance fairness and level the playing field for all employers, we entered into an information sharing agreement with the Canada Revenue Agency, helping to identify businesses that are not registered with one or both agencies, but should be.

To promote and discuss our services, WorkSafeNB's Assessment Services Department hosted 12 information sessions with employers, employer associations and groups.

The WorkSafe Services Division prevention staff conducted 12,702 activities, in the areas of education, ergonomics, occupational hygiene, general consulting and officer interventions, with 2,485 firms.



We are committed to providing competent and energetic leadership
that is focused on a clear direction for WorkSafeNB.

RETURN TO WORK

GOAL

We will decrease the time by which injured workers return or are ready to return to employment.

MEASURE

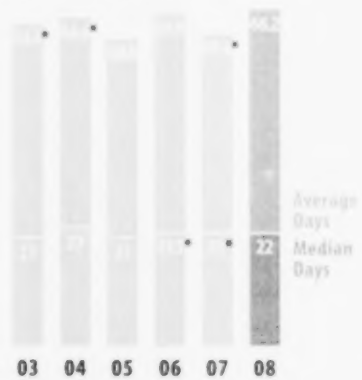
When compared to the previous five-year average, a decline in the average paid compensation days for claimants with a return to work goal.

RESULTS

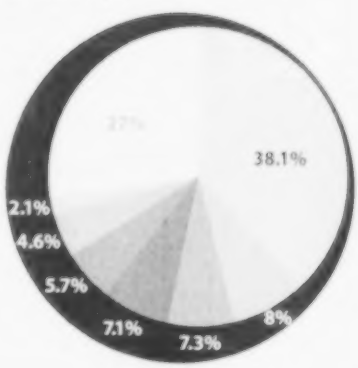
The average number of days of paid compensation increased to 66 days in 2008, from 61 days in 2007, based upon information available at year-end; the median number of days remained the same. The 2008 average is expected to improve as more complete information becomes available, resulting in a stable pattern over the years.

Ninety-six percent of injured workers who lost time from work returned to employment or their pre-employment status following their injury. Two percent were not employed immediately following their claim closure, and 2% were fully disabled and incapable of employment.

Days of Paid Compensation



Nature of Injury 2008



Nature of Event 2008

There were 6,460 lost-time claims processed in 2008, and the average payment per claim was $4,501. The maximum insurable earnings for injured workers with lost-time claims, or their dependants, was $54,200, based on 85% of their net income, and benefits are based on 85% of their net income (gross income less income tax and CPP/EI contributions).

Number of Claims Processed by Type (in thousands)

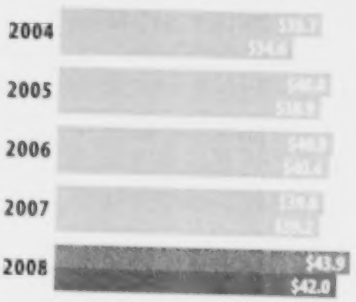
Shirley Goguen,

Some injured workers require more comprehensive support to help recover from their injuries and return to work. This help is provided through case management teams located in the regional offices, and may last for several months, or, in the most severe cases, several years. In 2008, 4,572 claimants received case-managed services.

WorkSafeNB's Continuum of Care model for case management is an incremental care and treatment approach to getting an injured worker safely back to employment at the earliest possible opportunity. This approach is evaluated on an ongoing basis to identify areas for improvement in process and services. In 2008, WorkSafeNB evaluated the management of shoulder injuries, the services of primary physiotherapy, work conditioning, gradual return to work, and work capacity evaluations, and the process of workplace accommodation. These reviews have resulted in several quality improvements.

Also in 2008, WorkSafeNB began a pilot project to identify and manage clients at risk of long-term chronicity. Clients scoring high on a pain and activity questionnaire are assigned to designated case managers who apply best practices in the management of these cases. An interim review of the pilot project's results indicates that return to work and claim duration has improved.

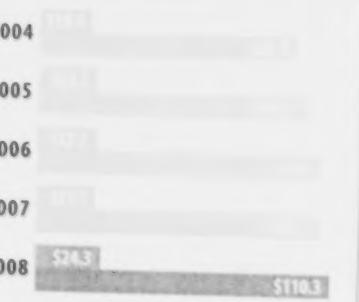
Short-term Disability and Rehabilitation and Health Care Payments *(in millions)*



Short-term Disability and Rehabilitation Payments
Health Care Payments

Because work-related musculoskeletal injuries make up a significant portion of claims and claim costs, WorkSafeNB continues to promote its MSI program. This strategy saw a full year of application, and included helping employers implement ergonomic programs, MSI-reduction education, and compliance. The initial focus was on back and shoulder injuries, concentrating on forceful exertion in the manual handling of materials specific to our four focus industries: sawmills, nursing homes, fish processing and supermarkets.

Benefit Payments *(in millions)*



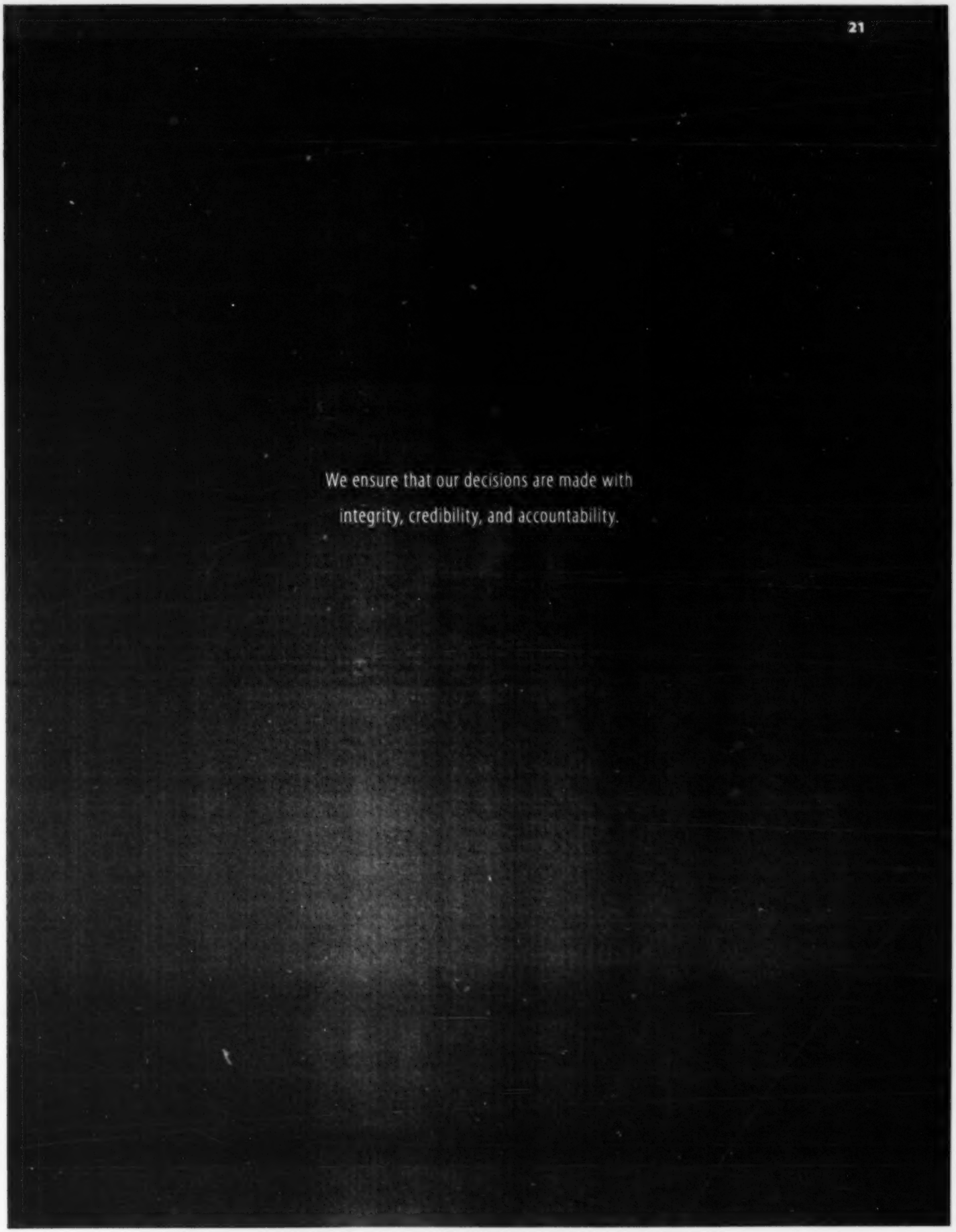
Current Year Injuries
Prior Years' Injuries

Historically, health care payments to treat injured workers have increased significantly year after year. When adjusted for inflation, this trend has slowed in recent years, and payments have remained relatively flat since 2005; this is encouraging because the rate of inflation for health care services has generally exceeded the consumer price index (CPI).

In general, the total lost-time payments for injured workers, when adjusted for inflation, has declined annually since 2001.

WorkSafeNB provides pension and long-term disability benefits to workers with a residual disability resulting from the accident. At the end of the year, there were 1,189 pre-1982 accident pensioners, a 4% reduction from 2007, and 2,570 injured workers receiving long-term disability, an increase of 2%. Pension benefits were provided to 517 spouses and dependants, a 2% decrease.

To improve the potential for a safe and early return to work for injured workers, WorkSafeNB offers employers training and assistance with workplace accommodation and return-to-work programs, available through our regional offices. In 2008, WorkSafeNB identified and made available a network of job search providers to optimize a successful return to work for clients participating in vocational rehabilitation.


We ensure that our decisions are made with
integrity, credibility, and accountability.

EFFICIENCY

GOAL

We will provide the best possible benefits to injured workers while maintaining the lowest possible assessment rates for employers.

MEASURE

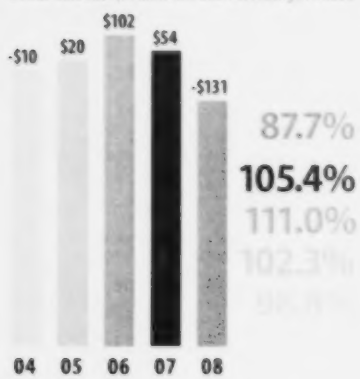
At a minimum, we will maintain a fully-funded liability.

RESULTS

WorkSafeNB generates revenues through investments to pay expenses not covered by assessment revenues. Our investment portfolio's assets, and its anticipated future income, provide for the benefit liabilities payable to injured workers, their dependants and service providers. At the end of 2008, these investments reached $724 million, representing a 87.7% funded liability. WorkSafeNB's investment portfolio produced an annual return of -17.98%.

Funding History

Dollar Amounts (in millions) and Percentage Funded



Objective 1:

The investment portfolio's rate of return is to exceed the increase in the consumer price index (CPI) + 3.8%, on a four-year moving average basis. (Before 2006, the objective was CPI + 4%.)

Objective 2:

The investment portfolio's rate of return is to exceed the return generated by the investment policy defined benchmark portfolio by 0.75%, on a four-year moving average basis.

WorkSafeNB is faced with the challenge of maintaining a fully-funded liability while balancing the best possible benefits to injured workers with fair assessment rates for employers. Under the governance of its board of directors, WorkSafeNB responds to this challenge by taking a disciplined and informed approach to rate setting, investment management, strategic planning, policy development, legislation review and fraud control.

ASSESSMENT RATE

The provisional 2008 assessment rate of $2.05 represents a decrease of $0.05 from the 2007 value. The decrease reflects an improvement in WorkSafeNB's funding status. In 2008, New Brunswick's rates continued to remain the lowest in Atlantic Canada.

BENEFITS TO CLIENTS

Payments to injured workers or third parties on their behalf totalled $134.5 million, a 5.6% increase over 2007 payments of $127.0 million.

FRAUD AND ABUSE

WorkSafeNB conducted 271 investigations in 2008, based on referrals from our adjudication, case management and long-term disability departments. These investigations ranged from simple fact-finding for administrative purposes to detecting possible cases of fraud and abuse, and resulted in present and future claim cost savings in excess of $1.4 million. The number of referrals continues to increase annually. In 2007, the Investigation Unit completed 241 investigations, compared to 206 investigations in 2006.

"The transition from paper to online reporting for Form 67 has been very easy. We didn't encounter any issues and I am positive that it will continue that way. The online form is much shorter and simpler, and with much of the information that had to be input manually already on the form in drop-down boxes, it cuts down on time spent in data entry. We're pleased with the service – it's user-friendly and a lot more efficient."

Guillaume Doiron, *Human Resources & Process Control Manager, Alfaco Building Products Ltd.*

"To help meet our goal of maintaining a fully-funded liability, we focus on how we can increase efficiency and decrease administration costs, both for us and for employers. We've developed an electronic version of our accident report, the Form 67, to help do this. The new reporting method has been rolled out to employers throughout the province and the results are great. Electronic reporting helps employers meet their legislated reporting requirements under the *Workers' Compensation Act*, and relieves some of the pressure in meeting the three-day reporting deadline. The online form ensures all the necessary information is captured, significantly reducing call-backs looking for more information. Complete applications enable WorkSafeNB to proceed with adjudication and referral to case management more quickly, which can lead to an earlier return to work. A further bonus for employers is a more accurate way to allocate the costs to the proper operation, ensuring an appropriate rate is determined during the assessment process."

Mike Bourque, *WorkSafeNB Employer Services Representative*

THIRD PARTY ACTIONS

The General Counsel Department annually oversees 75-90 third-party motor vehicle claims, either acted upon within the department or handled by external lawyers. The 22 finalized cases in 2008 enabled WorkSafeNB to recover $696,022 of claim expenses, and provided the same amount of cost relief to employers. (The cost relief provided is equivalent to the revenue generated by $0.01 on the average assessment rate.) Excess damages totalling $219,344 were paid to injured workers, in addition to compensation benefits of $804,260.

FUNDING

As with thousands of other organizations in 2008, WorkSafeNB did not escape the impact of volatile capital markets and a global economy in crisis. And while we fell below our funding level, we undertook several initiatives that will improve efficiency and help us accelerate a return to our legislated mandate of a fully-funded liability.

WorkSafeNB's funding is based on employer assessments; employers are assigned an industry classification, and pay assessments based on their industry class and experience. To improve the accuracy of classification, ensuring fairer assessment rates and minimizing our risk, WorkSafeNB replaced its outdated Standard Industrial Classification (SIC) system with the North American Industry Classification System (NAICS). The 2009 assessment rates were established using NAICS.

Canada – Average Assessment Rates ***(in 2009 Ascending Order)***

Jurisdiction	Actual 2004	Actual 2005	Actual 2006	Actual 2007	Provisional 2008*	Provisional 2009**
Alberta	$1.96	$1.83	$1.63	$1.46	$1.32	$1.32
British Columbia	$1.99	$1.99	$1.89	$1.54	$1.56	$1.56
Manitoba	$1.71	$1.72	$1.72	$1.71	$1.60	$1.60
Saskatchewan	$2.00	$1.99	$1.87	$1.87	$1.69	$1.66
Northwest Territories & Nunavut	$1.82	$1.96	$2.00	$1.76	$1.71	$1.71
New Brunswick	$2.20	$2.16	$2.09	$2.08	$2.05	$2.03
Quebec[1]	$2.15	$2.29	$2.32	$2.19	$2.14	$2.10
Prince Edward Island	$2.39	$2.34	$2.24	$2.20	$2.15	$2.16
Ontario[1]	$2.19	$2.23	$2.24	$2.24	$2.26	$2.26
Nova Scotia	$2.59	$2.63	$2.63	$2.64	$2.65	$2.65
Newfoundland	$3.41	$3.30	$2.66	$2.73	$2.75	$2.75
Yukon[2]	$1.54	$1.79	$2.28	$2.87	$2.94	$3.00

Note: Comparisons of average assessment rates can be very misleading and are influenced by the various methods adopted by WCBs for developing these averages. For example, weighting of individual rates by payroll or by industry can significantly impact the average rate. The mix of industry, the varying benefit levels and earnings ceilings, extent of industry coverage and degree of funding of liabilities can also result in distorted comparisons of average assessment rates by jurisdiction. Extreme caution should, therefore, be exercised in how average WCB assessment rates are used.

All rates, except for the two most recent years, are the actual average assessment rates for all jurisdictions except Ontario and Quebec. Ontario and Quebec rates for all years are provisional average assessment rates that are set at the beginning of each year.

* *Rates estimated except Quebec*
** *2009 estimated rates projected as of January 2009, except Quebec. In Quebec, the rate represents the decreed rate set at the beginning of 2009.*
[1] *Provisional rates set at the beginning of each year.*
[2] *Rates for Yukon have been restated and are based on rate-assessed employers.*

Source: Association of Workers' Compensation Boards of Canada
Certain figures may have been restated to reflect more up-to-date information.

By entering into an information-sharing agreement with the Canada Revenue Agency, we were able to identify 400 New Brunswick businesses not registered with WorkSafeNB, but who should have been. Full compliance helps create a level playing field for all businesses and helps ensure that New Brunswick's workers receive the benefits to which they are entitled.

Our Workplace Information System (WIS) records data and helps our field staff plan their work. WIS was upgraded in 2008 to provide our field staff with remote access, enhancing efficiency by optimizing the time spent at workplaces. An online Form 100, the form used by annually assessed employers to report payroll estimates, increased the accuracy of their submissions, reducing the time staff spent verifying data and collecting missing information.

We ensure that our communications are based on
trust, mutual respect, openness, and clear and reliable information.

STAFF SATISFACTION

GOAL

Our employees will feel their work is valuable and makes a difference, motivated by an understanding of how their role and individual contribution is critical to achieving our Vision, Mission, Mandate, Values, and Goals.

MEASURE

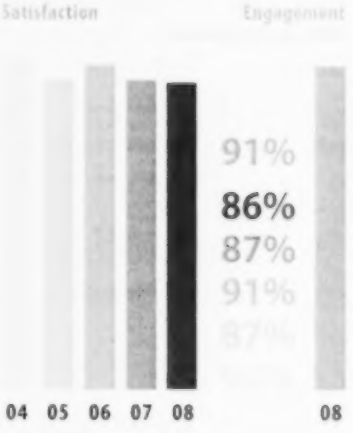
We will continue to maintain or exceed the high level of satisfaction, in excess of 80%, that our employees have come to expect. We will also maintain or exceed a high level of engagement, in excess of 80%.

Other indicators that will be measured in support of the goal and compared to the most recent five-year average include:

- Absenteeism
- Health and safety
- Staff turnover

RESULTS

The response rate to the annual satisfaction survey was 92%, with 86% of those respondents indicating that they find WorkSafeNB "a good place to work." The measure, as set by the board of directors, indicates maintaining or exceeding the high level of satisfaction, in excess of 80%, that our employees have come to expect. In 2008, responses to new survey questions to measure staff engagement indicated that 91% of our employees are engaged. Engagement measures employee commitment to their work, and if they believe it is valuable, makes a difference, and contributes to the organizational goals.



ABSENTEEISM

On average, employees were absent from work 9.11 days, slightly higher than the five-year average of 7.96 days. The Human Resources Department, along with the directors and managers, will monitor attendance and help employees through the attendance management program.

Despite the higher absence rate, 11% of our employees were recognized for perfect attendance in 2008 and a significant number have this record for more than one consecutive year. These include:

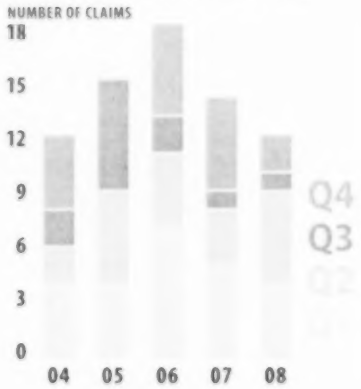
WorkSafeNB knows that its safety, service, return to work and efficiency goals can only be achieved when staff satisfaction is high. Maintaining a fair, respectful, healthy and safe workplace ensures that WorkSafeNB attracts and retains a caring, capable and diversified workforce – one committed to delivering the best service possible. We do this by offering a competitive wage and benefits package, encouraging educational and professional development, maintaining relevant wellness, health and safety, and employee assistance programs, and providing opportunities for advancement.

21 employees for one year, 10 for two consecutive years, four for three consecutive years, seven for four consecutive years, and eight for five consecutive years.

HEALTH AND SAFETY

The number of accepted claims in 2008 was 11, representing 2.52 of accepted claims per 100 full-time equivalents (FTEs), and lower than the five-year average of 3.45 per 100 FTEs. Two were lost-time claims totalling 42 days and, at just over $12,000, representing the lowest claims cost since 2002. WorkSafeNB's active incident and hazard reporting procedure supports a positive health and safety environment. In 2008, the health and safety index from our survey was 86%.

Accepted Claims for WorkSafeNB staff



"WorkSafeNB looks to attract a diversified, caring and capable staff who feel their work is valuable and makes a difference. We know that having the right people in the job is key to delivering quality service, so selecting the right employee is critical. That's why our interviews are behaviour-based. Through the behaviour-based interview, we can learn about a candidate's professional behaviours by having them relate examples of past situations that are similar to circumstances they may face on the job. Although traditional types of interview questions may also elicit information regarding skills and abilities, they fail to explore real-life situations of how candidates have actually applied these skills and abilities in the past. The behaviour-based interview approach is designed to hone in on specific competencies required for success – competencies such as adaptability, leadership and problem solving."

Rose-Anne Comeau *Manager, Staffing*

less than our two-year average of 88%. Managers review individual results to work on improving this average.

WorkSafeNB strives to improve the health and safety of our staff and reduce claims by vigorously supporting programs such as wellness, employee assistance and disability management.

Our Wellness Program provides employees with a variety of activities supporting the four global objectives of physical, nutritional, psychological and basic health. Activities included: aquacise classes; flu vaccinations; fitness challenges; and wellness lunch and learn sessions.

WorkSafeNB supports an effective Employee Assistance Program. In 2008, usage was at 14.7%.

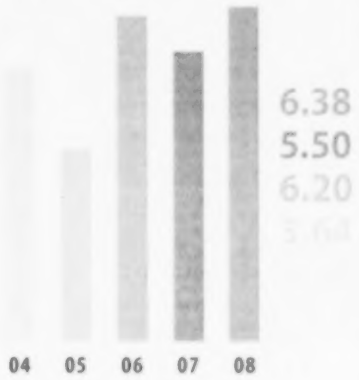
Our Disability Management Program helped nine employees: seven employees returned to work during the year through the Gradual Return to Work Program, one employee remained on the job through workplace adjustments, and one employee returned to work in a part-time position.

Health and Safety Program activities included: job hazard reviews; steps to reduce repetitive strain injuries; researching and updating our employee responsibilities within the health and safety program; implementing a code of practice for respirators; improving emergency response plans and WHMIS program; developing an organization tag and lock out procedure and delivering a course on Dealing with Violence in the Workplace.

STAFF TURNOVER

The staff turnover rate in 2008 was 6.38%, consistent with the five-year average of 5.3%. Of the 27 people who left the organization, 14 retired. We predict retirements will account for 50% of the turnover in the next five years. This does present a risk to WorkSafeNB, but we've developed a recruitment action plan to ensure we obtain and maintain a dedicated, highly capable and caring staff.

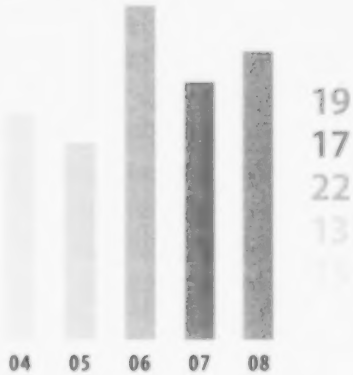
Staff Turnover *(percentage)*



Staff Termination Reasons* *(percentage)*

*

Internal Positions



By promoting existing staff, we retain valuable knowledge within the organization. In 2008, 19 employees were promoted from within. Opportunities for advancement are supported through professional development, and in 2008 $862,679 was budgeted for educational and professional development. In addition, the Human Resources Department sponsored 30 workshops and six French language programs, in which 322 staff took part. Through yearly performance reviews, our staff and their managers discuss professional development opportunities and review job descriptions and job hazards. In 2008, performance reviews were conducted with 97% of the staff, and 110 job descriptions were reviewed and updated.

EMPLOYMENT MILESTONES AND RETIREMENTS.

IN 2008, WorkSafeNB RECOGNIZED 77 EMPLOYEES FOR THEIR YEARS OF PUBLIC SERVICE.

Those with 5 Years of Government Service

Denice Anderson, Nancy Boutcher, Monica Brown, Yvon Collette, Fidèle Cormier, John Debly, Kim Despres, Yves Dorais, Angela Dunham, Jeff Duplessie, John Duplessis, Dorothy Eldridge, Yves Lapointe, Dwayne Nice, John Price, Roland Roy, Stella Taillefer, Joan Vautour, James Walker.

From left to right: John Duplessis, Stella Taillefer, Yves Donais, Monica Brown, Angela Dunham, Denice Anderson, Fidèle Cormier, Joan Vautour.

Those with 10 Years of Government Service

Donald Bernard, Jacek Brachaniec, Troy Brake, Peter Ferris, Doug Fillmore, Frank Forestell, Krista Hartery, Krista Kraitzek, Suzanne Labelle, Pauline LaCroix, Lysbeth Larooi, Edythe McDermott, Gerard Richard, Suzanne Sharpe, Paula Taylor.

From left to right: Frank Forestell, Lysbeth Larooi, Suzanne Sharpe, Krista Kraitzek, Donald Bernard, Paula Taylor, Jacek Brachaniec, Krista Hartery, Pauline LaCroix.

Those with 15 Years of Government Service

Diane Baker, Chantal Corbin, Patricia Darrah, Marina Forestell, David Greason, Sally MacCallum, Heather Murray, Eric Sparkes.

From left to right: Diane Baker, Heather Murray, Sally MacCallum.

Those with 20 Years of Government Service

Patricia Arsenault, Gary Carter, Nadine Cormier, Christine Crawford, Sharon Driscoll, Joanne Gaudet, Amber Graham, Josiane Hewitt, Paul LeBreton, Jose Ledezma, Paul Leger, Angela Morin, Penny Nichols, Jacqueline Phinney, Jeannette Richard, Juliette Robichaud, Lynne Roy-Dow, Robert Thomas, David Woodward.

From left to right: David Woodward, Juliette Robichaud, Jose Ledezma, Jacqueline Phinney, Patricia Arsenault, Joanne Gaudet, Paul Leger, Nadine Cormier, Amber Graham, Gary Carter.

Those with 25 Years of Government Service

Roland Bordage, Michael Bourque, Maurice Cormier, Linda Laforge, Scott Lockhart, Wesley Logan, Brenda Malcolm, Jim Stoddard.

From left to right: Jim Stoddard, Brenda Malcolm, Wesley Logan, Maurice Cormier, Michael Bourque.

Those with 30 Years of Government Service

Sheilah Bacon, Gerard Gionet, Brent Hoyt, William McFarlane, Pauline Roy, Harley Thibault.

From left to right: Presenter Doug Stanley (president & CEO), Harley Thibault, Brent Hoyt, presenter Ron Hyson (member, board of directors).

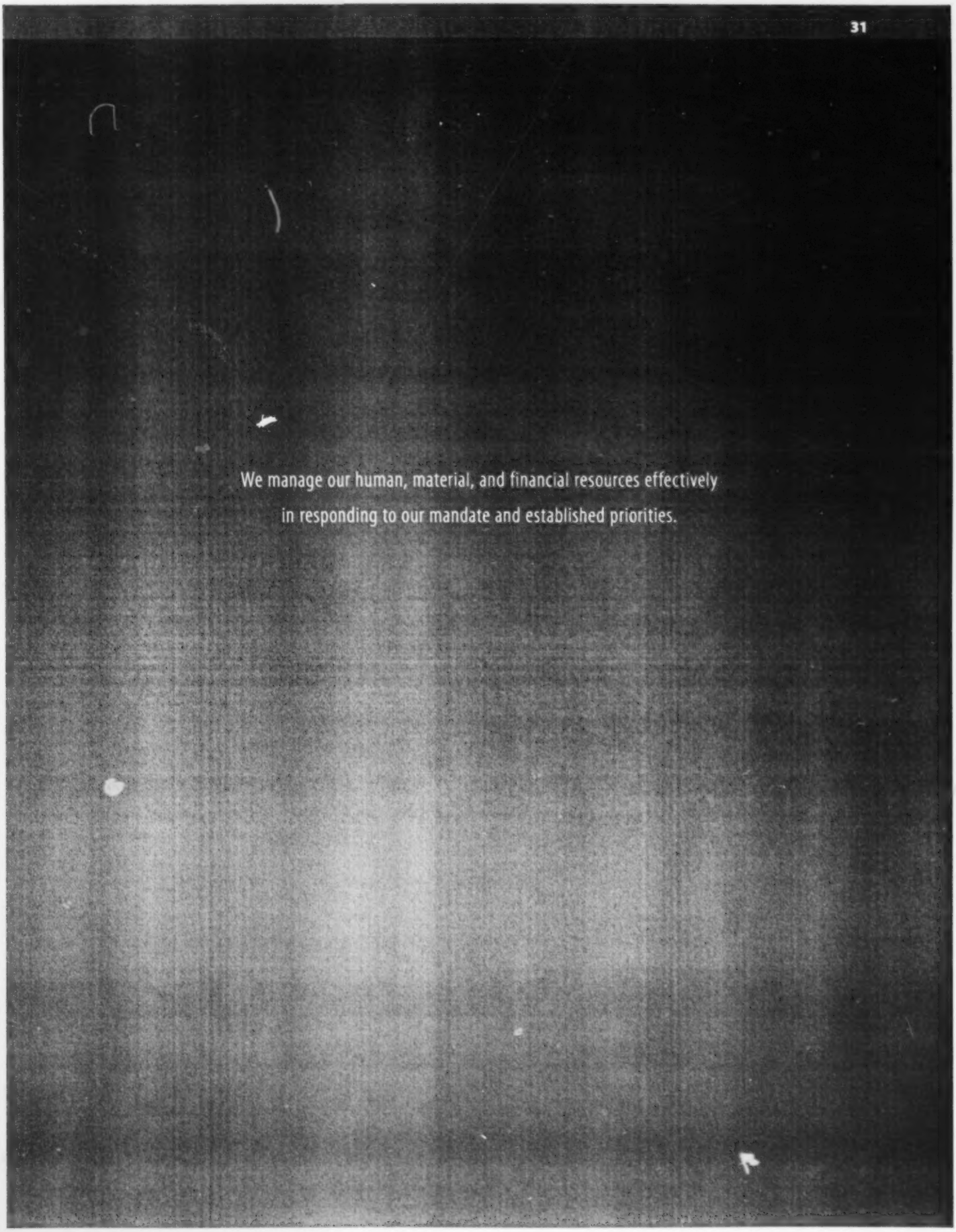
Those with 35 Years of Government Service

Ron Corvec, Pamela Gallop.

Those who retired during 2003

Muriel Albert, Lois Biddiscombe, Nicole Daigle, Elizabeth Ferris, Rose-Marie Godin, Bandu Imbulgoda, Pauline LaCroix, Gilles LeBlanc, Nola McGinn, Fran Metcalfe, Gilles Pelletier, Sally Secord-Fritz, Michel Soucy, Richard Tingley.

From left to right: Presenter Roberta Dugas (chair, board of directors), presenter Doug Stanley, president & CEO, Lois Biddiscombe, Fred Hoyt, Nola McGinn, Gilles LeBlanc, Pauline LaCroix, Richard Tingley.



We manage our human, material, and financial resources effectively in responding to our mandate and established priorities.

APPEALS TRIBUNAL

GOAL

To deliver the highest quality services possible and the fair and timely resolution of appeals

TARGET FOR 2008:

To increase the number of appeals processed and to continue improving the processing time of decisions from hearing to the decision being mailed.

2008 RESULTS SUMMARY:

The Appeals Tribunal processed 4% more appeals in 2008 than in the previous year. The processing time from hearing to the decision being mailed was reduced by 9%.

The Appeals Tribunal, operating at arm's length from WorkSafeNB, offers employers and workers the opportunity to appeal WorkSafeNB decisions. The Appeals Tribunal's primary responsibility is to provide fair, consistent and impartial decisions in a timely manner.

THE APPEALS TRIBUNAL CONSISTS OF THE FOLLOWING:

- ***Chairperson:*** Reports to the board of directors on the administrative operation of the Appeals Tribunal. He also acts as a chairperson for appeal hearings.
- ***Vice-chairpersons:*** We currently have six part-time vice-chairpersons who chair appeal hearings.
- ***Appeals Panel members:*** Appeals Panel members, representatives of workers or employers throughout the province, are appointed by the board of directors. At present, we have 19 part-time members.
- In support of the activities of the Appeals Tribunal, 12 staff members work to schedule hearings, prepare the necessary documentation and ensure decisions are sent to all parties concerned.

ACHIEVING FAIR, CONSISTENT, IMPARTIAL AND TIMELY DECISIONS IN APPEALS REQUIRES:

- Well-trained vice-chairpersons, panel members and staff
- A consistent approach to deciding appeals
- Supportive legislation and policies

THE APPEALS TRIBUNAL HEARS THE FOLLOWING APPEALS:

Workers, dependants, and employers can appeal WorkSafeNB decisions. As an administrative tribunal, the Appeals Tribunal is a quasi-judicial body that follows the rules of Natural Justice in its decision-making.

■ The Appeals Tribunal strives to provide fair, consistent and impartial decisions as quickly as possible, with a commitment to streamlining procedures and generating efficiencies. ■

APPEALS PANEL HEARINGS

An Appeals Panel will consider an appeal at an Appeals Panel hearing. The Appeals Tribunal holds its hearings in regions throughout the province in the official language chosen by the person submitting the appeal. Appeals Panel decisions are final and delivered in writing. The Appeals Panel consists of a Three-Person Panel or a Single-Person Panel.

THREE-PERSON PANEL

A Three-Person Panel is made up of a chairperson and two panel members. The chairperson is chosen from the Appeals Tribunal's list of individuals appointed for that purpose. The two remaining panel members consist of a worker representative and an employer representative, also chosen from pre-established lists. Panel members are required to act impartially, and as such, do not represent any particular group.

SINGLE-PERSON PANEL

A Single-Person Panel is subject to the consent of all parties and consists of a chairperson acting alone.

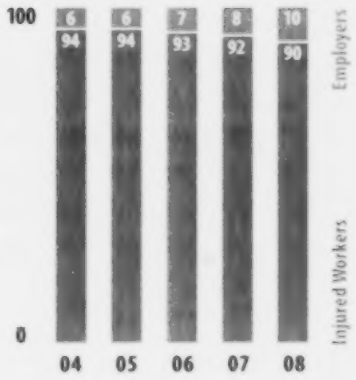
"After having brought the number of outstanding appeals within reasonable limits in 2004-2005, the Appeals Tribunal again began receiving an increased number of notices of appeal. While the Appeals Tribunal has been able to reduce the number of appeals waiting to be heard, to permanently overcome these difficulties, a fundamental change must be made in the way appeals are processed and heard. To do this, the Appeals Tribunal should be given, by legislation, the ability to determine the manner of hearing while respecting the rules relative to procedural fairness. Changes have already been made to the timeliness of appointments of vice-chairpersons, but additional changes are needed in the way advocates carry out their functions and the manner in which WorkSafeNB documents its decisions."

Paul M. LeBreton,
Chairperson of the Appeals Tribunal

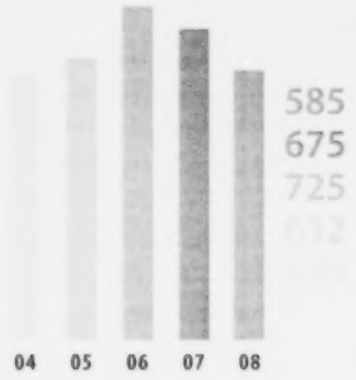
HIGHLIGHTS:

- The amount of appeals received decreased by 13% from 2007.
- The amount of appeals processed and resolved increased by 4%.
- The overall processing time from the hearing to the decision being mailed was further reduced by 9% from the 2007 level.
- The inventory of appeals to be heard decreased by 21% from 2007.
- The amount of postponed appeals increased by 29% over last year's level. In previous years, the amount of postponed appeals was a concern to us as these files remain in our inventory of appeals to be scheduled. Since 2006, we monitored postponed appeals to determine if a trend was developing and took one measure of withdrawing appeals in lieu of postponing when it was determined that the appeal was not ready to proceed. In late 2007 and the first part of 2008, the amount of appeals postponed increased due primarily to inclement weather experienced in our hearing locations.
- Appeals withdrawn before the hearing have increased by 30%. Although some of this increase can be attributed to appeals being withdrawn in lieu of postponing, we are aware of other reasons for this increase. On several occasions, appellants will submit an appeal application before seeking assistance with the workers' or employers' advocates. After seeking assistance, these appeals are sometimes withdrawn to allow the representative time to review the file and to obtain additional information to be sent to WorkSafeNB for review.

Appeals Initiated



Appeals Received



Appeals Resolved

- In late 2007, the Canadian Legal Information Institute (CanLII) asked that the Appeals Tribunal send them our decisions to be published on its website. In 2008, all new decisions of the Appeals Tribunal were sent for publication. As well, during the summer, a student was hired to catalogue previous year's decisions to be published on the CanLII website (***www.canlii.org***). Decisions going back to 2000 were sent, although only those to late 2004 have been published to date. This project complements the work already completed to publish Appeals Tribunal decisions on our website and provides the public with another source of accessing our decisions for research purposes or when preparing for an appeal.

Overview of Inventory of Appeals

Appeals Results

	2004	2005	2006	2007	2008
Accepted	59%	62%	68%	67%	68%
Partial	6%	7%	3%	5%	6%
Denied	33%	30%	28%	25%	25%
Withdrawn (at hearing)	2%	1%	1%	3%	1%

CONTACT INFORMATION

TOLL-FREE NUMBERS

Health and Safety Emergencies
Claims Inquiry
Assessment Services
Workers' Rehabilitation Centre
Appeals Tribunal

Physician Inquiry Line

OFFICE LOCATIONS AND FAX NUMBERS

SAINT JOHN

Mailing address for all WorkSafeNB offices and the Appeals Tribunal:
1 Portland Street
P.O. Box 160
Saint John, NB E2L 3X9

Phone: 506 632-2200
Toll-free: 1 800 222-9775
Toll-free fax for claims: 1 888 629-4722
Appeals Fax: 506 633-3989

MIRAMICHI

30 Englehart Street, Suite F
Phone: 506 867-0525
Toll-free: 1 800 222-9775
Fax: 506 859-6911

BATHURST

Place Bathurst Mall,
1300 St. Peter Avenue, Suite 220
Phone: 506 547-7300
Toll-free: 1 800 222-9775
Fax: 506 547-7311 or 506 547-2982

GRAND FALLS

166 Broadway Blvd., Suite 300
Phone: 506 475-2550
Toll-free: 1 800 222-9775
Fax: 506 475-2568

Appeals Tribunal:
appeals.tribunal@ws-ts.nb.ca
Communications:
communications@ws-ts.nb.ca

Printed in New Brunswick, June 2009
ISBN –978-0-9809342-2-9
ISSN –1710-1204

WorkSafe
Travail sécuritaire NB

RAPPORT AUX INTERVENANTS 2008

Rendons les
blessures subies au travail
chose du passé

TABLE DES MATIÈRES

Lettre de la présidente du conseil d'administration et du président et chef de la direction 4

Vision, mission, mandat et valeurs 6

Buts 7

Le fondement du régime d'indemnisation des travailleurs 8

La sécurité 10

Le service 14

La reprise du travail 18

L'efficacité 22

La satisfaction du personnel 26

Tribunal d'appel 32

Communiquez avec nous 36

WORKSAFE
TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

www.travailsecuritairenb.ca

LETTRE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Nous sommes heureux de vous présenter le *Rapport aux intervenants 2008*, qui témoigne de l'engagement de Travail sécuritaire NB envers la vision de lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick.

Plusieurs changements importants sont survenus en 2008, dont de nombreux découlaient des recommandations faites par le Comité d'étude indépendant sur le système de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick. Le Comité a déposé son rapport, intitulé *Renforcer le système*, le 4 juin 2008. Par suite de l'étude, on a apporté des modifications à la *Loi sur les accidents du travail* pour améliorer les prestations de pension des travailleurs blessés. Le Comité d'étude a également recommandé des modifications à la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail* en vue d'appuyer de meilleures pratiques en matière de gouvernance et d'assurer la continuité. Il a recommandé de prolonger le mandat des membres du conseil d'administration, de nommer un vice-président, d'éliminer le poste de représentant du public en général, et de nommer un quatrième membre pour représenter les travailleurs et un quatrième membre pour représenter les employeurs.

Nous sommes heureux que le Comité d'étude ait appuyé notre changement de nom opérationnel. La Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail est

devenue Travail sécuritaire NB. Le nouveau nom reflète mieux nos buts en matière de prévention, de reprise du travail et de service à la clientèle.

Il permet à l'organisme de s'établir clairement comme une autorité en matière de santé et de sécurité au travail au Nouveau-Brunswick. Nous croyons qu'il amènera les gens à changer leur attitude. En 2006, un total de 69 % des Néo-Brunswickois croyaient que les blessures subies au travail étaient inévitables.* Un récent sondage omnibus démontre que le pourcentage de Néo-Brunswickois qui pensaient que les blessures subies au travail étaient inévitables était de 57 %, soit une diminution de 12 % comparativement à 2006. Bien que Travail sécuritaire NB soit encouragé par les attitudes qui changent, nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire pour changer la façon de penser des Néo-Brunswickois afin qu'ils considèrent les blessures et les maladies liées au travail comme étant inacceptables.

Le Comité d'étude a suggéré d'améliorer l'engagement des intervenants et à l'automne, nous avons entamé le processus en organisant une séance de consultation avec les intervenants de l'industrie de la construction. Cette séance servira de modèle pour les séances de consultation et d'engagement à l'avenir.

Travail sécuritaire NB a également pris des mesures par rapport à d'autres recommandations du Comité. Il a embauché d'autres agents de santé et de sécurité pour améliorer les activités d'application de la loi, et a changé de système de classification des industries pour améliorer l'exactitude et l'équité des taux de cotisation des employeurs tout en minimisant le risque pour Travail sécuritaire NB. On se sert maintenant du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord au lieu du système de la Classification type des industries.

Bien que le taux de cotisation moyen ait diminué pour la quatrième année consécutive en 2008 et les taux de cotisation de Travail sécuritaire NB étaient les plus bas dans les provinces de l'Atlantique, le bouleversement des marchés financiers mondiaux a entraîné un revenu de placements moindre que celui qui était prévu et le niveau de capitalisation de Travail sécuritaire NB est devenu inférieur à 100 %. Nous reconnaissons que l'organisme

*Selon une étude menée par Corporate Research Associates

n'est pas à l'abri de la volatilité qui découle des cycles économiques, mais nous sommes persuadés que nos systèmes et nos stratégies de capitalisation à long terme nous aideront à retrouver une dette entièrement provisionnée, telle qu'elle est prévue dans notre mandat.

Nous aurons toujours des défis à surmonter, mais nous sommes persuadés que grâce à l'engagement, aux connaissances spécialisées et au travail acharné des employés, ainsi qu'à la gouvernance d'un conseil d'administration bien informé et dévoué, Travail sécuritaire NB continuera d'être un modèle en matière de prévention des blessures et d'indemnisation des travailleurs au Canada, tout en offrant les meilleurs services possibles aux employeurs et aux travailleurs de la province.

La présidente du conseil d'administration,

Roberta Dugas

Le président et chef de la direction,

Douglas C. Stanley

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2008

Première rangée (dans l'ordre habituel)

Conrad Pitre, *vice-président*
Doug Stanley, *président et chef de la direction*
Roberta Dugas, *présidente du conseil*
Lin Hupman,* *représentant des employeurs*
Daniel Hughes, *représentant des employeurs*

À l'arrière

Morris Mendelson, *représentant des travailleurs*
Paul LeBreton, *président du Tribunal d'appel*
Sharon Tucker, *représentante des travailleurs*
Keith Rogers, *représentant des employeurs*
Mary Martell, *représentante des employeurs*
Danny King, *représentant des travailleurs*
Brad Brinston, *représentant des travailleurs*

*Mandat a pris fin le 20 décembre 2008.

La gouvernance de Travail sécuritaire NB est confiée à un conseil d'administration, dont les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Sous la gérance du conseil, Travail sécuritaire NB applique les trois lois régissant l'indemnisation des travailleurs ainsi que la santé et la sécurité au travail au Nouveau-Brunswick, notamment :

- la *Loi sur les accidents du travail*;
- la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*;
- la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail*.

Le conseil se compose d'un président, d'un vice-président, de quatre membres représentant les employeurs, de quatre membres représentant les travailleurs, et de deux membres sans droit de vote, soit le président et chef de la direction de Travail sécuritaire NB et le président du Tribunal d'appel. La composition du conseil assure un niveau d'expertise qui permet d'équilibrer les intérêts de tous les intervenants.

VISION, MISSION, MANDAT ET VALEURS

VISION

Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick

MISSION

Travail sécuritaire NB s'engage à promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire pour les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick, et à offrir de façon efficace des services de qualité, des décisions justes et l'application impartiale des lois.

MANDAT

Promouvoir la création d'une culture de sécurité en milieu de travail où tous les travailleurs et les employeurs considèrent qu'on peut prévenir tous les accidents du travail et toutes les maladies professionnelles.

Offrir aux travailleurs blessés des prestations d'indemnisation en temps opportun, de l'aide médicale, de la réadaptation et des services de reprise du travail en toute sécurité.

Fournir une assurance durable et des services connexes aux employeurs.

Représenter les intervenants, et présenter des recommandations et des conseils au gouvernement relativement à la législation, et publier des rapports, des études et des recommandations.

VALEURS

Nous nous engageons à offrir à chaque client des services prompts, efficaces et bienveillants.

Nous croyons qu'une approche d'équipe assure que tous les membres de Travail sécuritaire NB travaillent en vue d'une vision, d'une mission, de valeurs et de buts communs.

Nous nous engageons à offrir des dirigeants compétents, énergiques et qui se concentrent sur une direction claire pour Travail sécuritaire NB.

Nous assurons que nos décisions sont prises avec honnêteté, crédibilité et responsabilité.

Nous assurons que nos rapports sont fondés sur la confiance, le respect mutuel, la franchise et l'échange de renseignements clairs et fiables.

Nous gérons nos ressources humaines, matérielles et financières efficacement tout en respectant notre mandat et les priorités établies.

BUTS

BUT EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une diminution de la fréquence générale d'accidents et à une baisse considérable du nombre total d'accidents chez les industries et les entreprises où nos ressources seront concentrées.

BUT EN MATIÈRE DE SERVICE

Nous offrirons des programmes et des services efficaces, mis en œuvre avec soin, compassion, rapidité et équité, et ce, dans l'intérêt des travailleurs et des employeurs.

BUT EN MATIÈRE DE REPRISE DU TRAVAIL

Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou soit prêt à le reprendre.

BUT EN MATIÈRE D'EFFICACITÉ

Nous garantirons les meilleures prestations possibles aux travailleurs blessés tout en gardant les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible.

BUT EN MATIÈRE DE SATISFACTION DU PERSONNEL

Nos employés estimeront que leur travail est très utile et fait une différence. Ils seront motivés par la compréhension de la façon dont leur leur rôle et leur apport individuel sont essentiels pour atteindre notre vision, notre mission, notre mandat, nos valeurs et nos buts.

LE FONDEMENT DU RÉGIME D'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS

Le juge en chef William Meredith a été nommé pour présider une commission royale d'enquête pour étudier l'indemnisation des travailleurs en Ontario en 1910. Dans son rapport publié trois années plus tard, il a proposé un compromis selon lequel les travailleurs renonçaient à leur droit de poursuivre leur employeur en échange de prestations d'indemnisation sans égard à la responsabilité. Les concepts du juge en chef Meredith, appelés les principes de Meredith, sont devenus le fondement de la législation en matière d'indemnisation des travailleurs au Canada.

La première loi sur les accidents du travail au Canada a été proclamée en Ontario en 1915, tandis que la première loi sur les accidents du travail du Nouveau-Brunswick a été promulguée en 1918. Bien que la loi ait évoluée pour refléter des changements au niveau de l'économie et de la main-d'œuvre, notre régime d'indemnisation des travailleurs continue d'être fondé sur les principes de Meredith.

LES PRINCIPES DE MEREDITH

Indemnisation sans égard à la responsabilité

Les travailleurs sont admissibles à des prestations pour des blessures liées au travail ou des maladies professionnelles, sans égard à la responsabilité, et les travailleurs et employeurs renoncent au droit de poursuivre en justice.

Responsabilité collective

Tous les employeurs inscrits partagent la responsabilité de la pleine capitalisation du coût de l'assurance contre les accidents du travail et du passif financier du régime.

Garantie du paiement

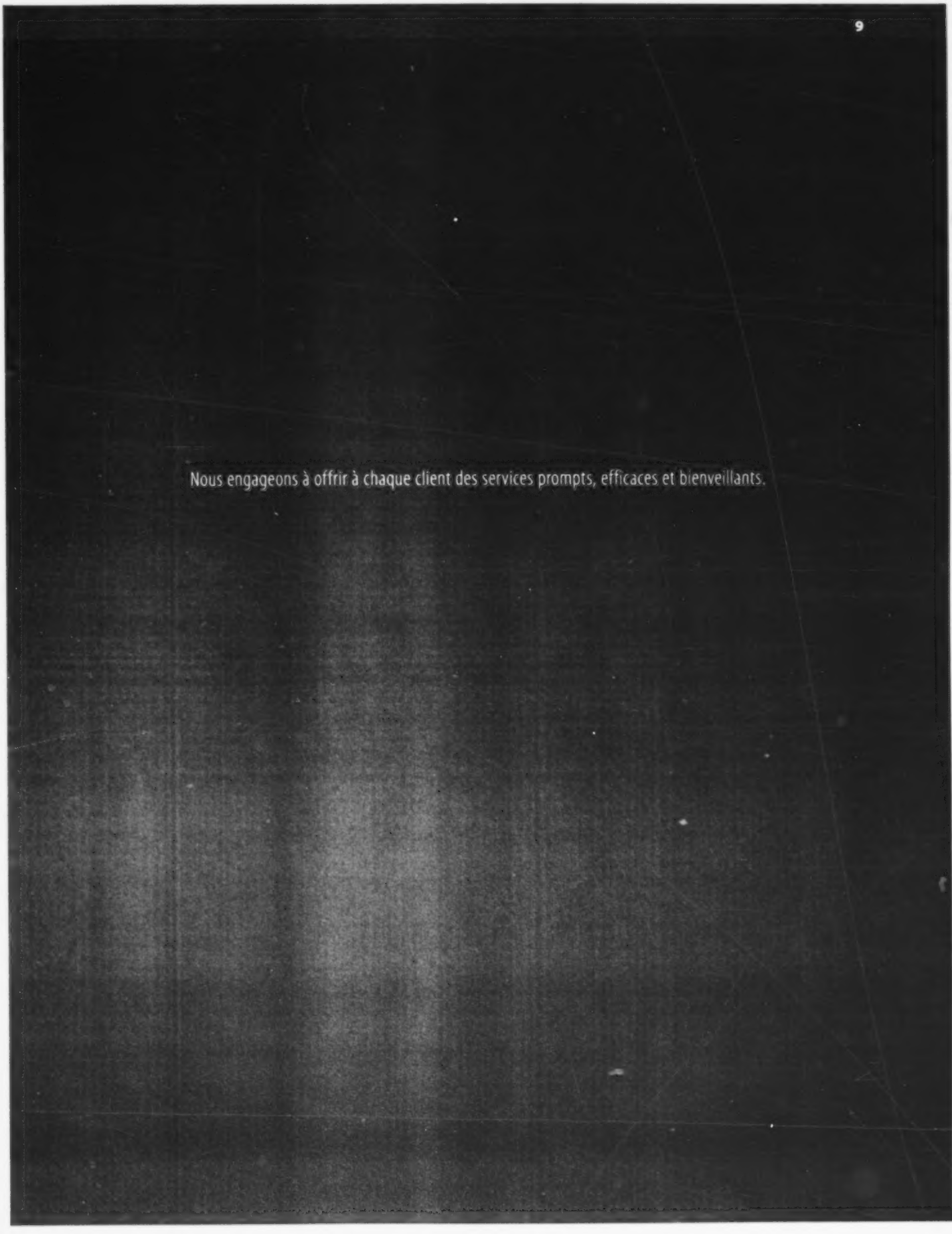
Le régime est géré de façon à assurer sa stabilité financière à long terme, sa disponibilité, sa sécurité financière et sa rentabilité. L'indemnisation devrait être juste et réduire le fardeau financier des blessures. La cotisation de l'employeur devrait être raisonnable et concurrentielle, et couvrir le coût intégral du régime, y compris les réclamations, les réserves et les frais administratifs.

Compétence exclusive

Travail sécuritaire NB a le pouvoir de décider définitivement. Il n'est pas lié par la jurisprudence établie et doit juger chaque cas selon son bien-fondé.

Conseil d'administration indépendant

Les intervenants déterminent les activités du conseil, lequel est autonome, apolitique et financièrement indépendant du gouvernement ou de tout groupe d'intérêt.


Nous engageons à offrir à chaque client des services prompts, efficaces et bienveillants.

LA SÉCURITÉ

BUT

Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une diminution de la fréquence générale d'accidents et à une baisse considérable du nombre total d'accidents chez les industries et les entreprises où les ressources seront concentrées.

INDICATEUR

Une diminution de la fréquence générale d'accidents :

- dans la province;
- par rapport à d'autres commissions des accidents du travail;
- selon la masse salariale.

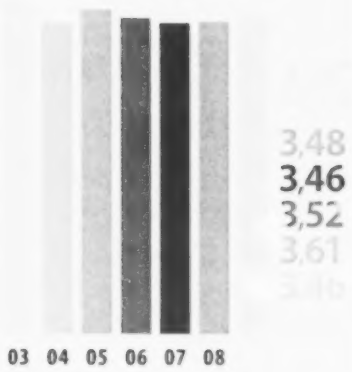
RÉSULTATS

ENSEMBLE DE LA PROVINCE

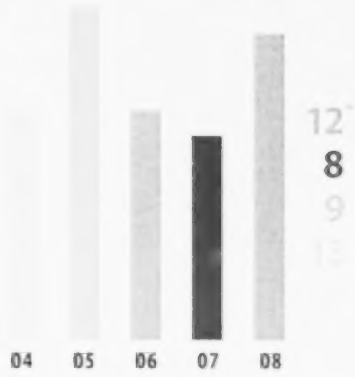
Le nombre d'accidents est passé à environ 3,48 accidents pour chaque 100 travailleurs à temps plein, soit une légère augmentation par rapport à 2007 (3,46 accidents par 100 travailleurs), mais meilleur que l'objectif de 3,55.

En 2008, Travail sécuritaire NB a pris une décision sur 13 150 réclamations, soit une augmentation de 1 % par rapport à 2007. De ces réclamations, 991 ont été refusées parce qu'elles n'étaient pas liées au travail ou que l'employeur n'était pas inscrit auprès de Travail sécuritaire NB. Des réclamations acceptées, 6 461 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une augmentation de 5 % comparativement à 2007, et 5 690 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), ce qui est comparable à 2007. Il y a eu 12 accidents mortels.

Taux de fréquence provincial des accidents
(par 100 équivalents temps plein)



Accidents mortels selon l'année de l'accident



PROVINCES ET TERRITOIRES

Les renseignements sur la comparaison des provinces et territoires canadiens sont disponibles pour 2007. Le nombre d'accidents avec interruption de travail au Nouveau-Brunswick est passé à 1,36 pour chaque 100 travailleurs

« Notre législation, nos politiques, nos programmes et nos services donnent aux employeurs, aux travailleurs et aux jeunes du Nouveau-Brunswick la structure et les outils dont ils ont besoin pour assurer que la province demeure l'un des endroits les plus sécuritaires où travailler au Canada. Par le biais de l'éducation et de l'application des lois, nous continuons à bâtir une culture de sécurité qui un jour, nous l'espérons, considérera toutes les blessures subies au travail comme étant inacceptables plutôt qu'inévitables. »

équivalents temps plein en 2007, soit une légère augmentation comparativement à 1,33 accident en 2006. Il s'agit du taux d'accidents le moins élevé des provinces et territoires qui ont présenté des données.

MASSE SALARIALE

Le nombre d'accidents par tranche de 1 million de dollars des salaires cotisables a continué à diminuer en 2008, pour se chiffrer à 1,34 accident. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 1,36* accident en 2007.

**Ce chiffre a été redressé du* Rapport annuel 2008 *de façon à refléter de nouvelles données.*

Travail sécuritaire NB a travaillé avec les quatre industries ciblées suivantes : les scieries, les foyers de soins, la transformation du poisson et les supermarchés. Des employés de la Division des services de travail sécuritaire ont eu des rencontres avec des associations d'employeurs de ces industries pour discuter de questions qui traitent de la sécurité, recommander de meilleures pratiques, et encourager la promotion active de la santé et de la sécurité. Ces industries ont fait l'objet d'un plus grand nombre de visites et d'inspections par des agents de santé et de sécurité. Les employés de Travail sécuritaire NB les ont aidés à améliorer leur propre programme. La stratégie de Travail sécuritaire NB d'affecter des ressources de sécurité dans ces industries a réussi, donnant lieu à une amélioration de 8 % au niveau du nombre d'accidents par rapport à la

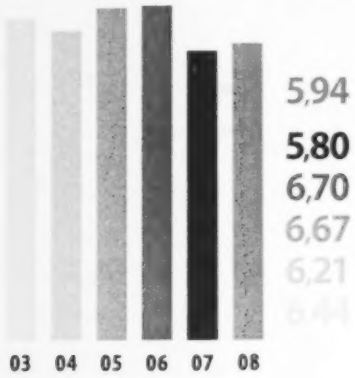
« J'ai commencé à travailler à Travail sécuritaire NB en 1989, lorsque l'organisme portait le nom de Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail. Les choses ont beaucoup changé dans le secteur de la santé et de la sécurité au fil des ans, mais, à mon avis, le changement le plus important est la reconnaissance des travailleurs et des employeurs de l'importance de la sécurité à leur lieu de travail. Il y a 30 ans, on a établi un modèle tripartite formé de travailleurs, d'employeurs et du gouvernement travaillant de près pour faire promulguer et appliquer des lois. Travail sécuritaire NB est bien placé pour être un chef de file en matière de santé et de sécurité au travail, et un dirigeant en matière de prévention des blessures puisque ce modèle tripartite existe toujours aujourd'hui. Il peut continuer à aider à faire en sorte que le Nouveau-Brunswick continue à être l'un des endroits les plus sécuritaires où travailler au Canada par l'entremise de la promotion et de l'appui continus du principe de la responsabilité interne dans tous les lieux de travail néo-brunswickois. »

Ray Blanchard, *directeur adjoint de la région du Nord-est*

« L'éducation est essentielle à la prévention. Je continue à être impressionné par les réalisations de Travail sécuritaire NB dans ce domaine même si le Nouveau-Brunswick est une petite province. L'intégration de l'éducation en matière de santé et de sécurité aux programmes d'études de la maternelle à la 12e année au Nouveau-Brunswick démontre que Travail sécuritaire NB continue à être un chef de file au Canada. Il doit son succès à ses employés dévoués, dont les connaissances spécialisées dans le domaine des services d'éducation et de consultation sont sans égales dans toute autre province ou tout autre territoire au pays. Je suis surtout fier de nos nouvelles initiatives à l'intention de la jeunesse. Nous venons d'élaborer un nouveau site Web pour les enseignants, et de mettre en œuvre une formation obligatoire en matière de santé et de sécurité pour tous les étudiants des collèges communautaires du Nouveau-Brunswick. Il ne s'agit que de deux de nos nombreuses activités visant l'éducation de la main-d'œuvre future en matière de santé et de sécurité au travail. »

Perley Brewer, *responsable, Services d'éducation et de consultation auprès des clients*

Taux de fréquence des accidents des industries ciblées actives de Travail sécuritaire NB *(par 100 équivalents temps plein)*



moyenne antérieure de cinq ans. Deux de ces industries ciblées, notamment les scieries et la transformation du poisson, ont connu une amélioration importante depuis 2004, ce qui nous a permis de réaffecter les ressources.

Travail sécuritaire NB a continué à travailler avec les entreprises ciblées (entreprises affichant un nombre d'accidents et des coûts élevés). La fréquence d'accidents des entreprises ciblées est passée de 9,01 accidents par 100 travailleurs en 2007 à 7,99 accidents en 2008, soit une diminution de 11 %.

L'application de la loi et l'éducation sont essentielles à la prévention. Les agents et les hygiénistes du travail ont effectué 6 230 inspections de lieux de travail et donné 5 309 ordres en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et ses règlements. Ils ont continué à promouvoir et à appliquer la tolérance zéro en matière de protection contre les chutes, d'excavation de tranchées et de verrouillage de machines.

Poursuites
Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail

	2005	2006	2007	2008
Nombre d'accusations	42	20	30	49
Nombre de condamnations*	13	19	12	14
Valeur des amendes**	35 715 $	85 600 $	61 300 $	56 505 $
Plaintes déposées	12	9	8	19

**Ne reflète pas le nombre de chefs d'accusation individuels dont un défendeur a été trouvé coupable ou a plaidé coupable. Par exemple, un employeur déclaré coupable de trois chefs d'accusation est présenté comme une seule condamnation.*

***Comprend les cas entamés dans les années antérieures, mais qui n'ont été résolus qu'en 2008.*

Les conseillers en éducation de Travail sécuritaire NB ont présenté 456 ateliers à des lieux de travail néo-brunswickois. Les sujets traités comprenaient la diligence raisonnable; les responsabilités des travailleurs et des employeurs; l'excavation de tranchées; ainsi que la protection contre les chutes. Travail sécuritaire NB a également offert un certain nombre d'ateliers publics dans l'ensemble de la province, sur des sujets tels le verrouillage; le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT); les entrepreneurs et la santé et la sécurité; ainsi que les lésions musculo-squelettiques. Les ateliers comptaient plus de 250 participants. Au-delà de 1 500 personnes ont participé à la formation de base de trois jours pour les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité.

La 28e conférence annuelle en matière de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB était une autre occasion de renseigner les Néo-Brunswickois. Environ 550 personnes y ont pris part. Les ateliers offerts ont porté sur des sujets comme la sécurité des machines; les normes et les risques liés à la sécurité électrique; la réduction du bruit; et la prévention des lésions musculo-squelettiques.

En 2008, Travail sécuritaire NB a formé un partenariat avec les collèges communautaires du Nouveau-Brunswick afin d'élaborer un programme d'études en matière de santé et de sécurité qui intégrera au moins 14 heures d'enseignement en santé et en sécurité à tous les programmes à compter de l'automne de 2009. Chaque campus a nommé un mentor qui recevra une formation pour aider à offrir le programme d'études, et qui partagera ses connaissances et ses ressources avec ses collègues. L'initiative nous aidera à atteindre plus de 6 500 étudiants.

Travail sécuritaire NB continue à travailler de près avec le ministère de l'Éducation en participant à la rédaction de programmes d'études; en offrant des ressources connexes; et en mettant en œuvre de nouveaux programmes. Entre août 2007 et août 2008, près de 78 000 élèves de la maternelle à la 12e année ont reçu des renseignements sur la santé et la sécurité par le biais de programmes tels Stella la mouffette de sécurité, les *Progressive Agriculture Safety Days*[MD] et *Passeport Sécurité*, ainsi que par l'entremise de ressources comme le site Web de Sécuritéjeunesse.

Nous croyons qu'une approche d'équipe assure que tous les membres de Travail sécuritaire NB travaillent en vue d'une vision, d'une mission, de valeurs et de buts communs.

LE SERVICE

BUT

Nous offrirons des programmes et des services efficaces, mis en œuvre avec compassion, rapidité et équité, et ce, dans l'intérêt des travailleurs et des employeurs.

INDICATEUR

Nous continuerons à maintenir ou à dépasser le niveau de satisfaction élevé, soit supérieur à 80 %, auquel les travailleurs blessés et les employeurs s'attendent.

RÉSULTATS

Indice sur la satisfaction des clients

INDICE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS – LES TRAVAILLEURS BLESSÉS

En 2008, un total de 81 % des travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits par rapport aux attributs de service de Travail sécuritaire NB compris dans l'indice sur la satisfaction des clients. Ce pourcentage est conforme aux attentes précisées dans l'indicateur que le conseil d'administration a élaboré et représente une légère augmentation par rapport à 2007 (83 %).

INDICE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS – LES EMPLOYEURS INSCRITS

En 2008, un total de 84 % des employeurs inscrits ont indiqué qu'ils étaient satisfaits par rapport aux attributs de service de Travail sécuritaire NB compris dans l'indice sur la satisfaction des clients. Ce pourcentage est conforme aux attentes précisées dans l'indicateur que le conseil a élaboré et est comparable à celui de 2007.

Remarque : L'indice sur la satisfaction des clients évalue la satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs à l'égard des services offerts par Travail sécuritaire NB sur les plans du professionnalisme, de la disposition à écouter, de la compréhension, de la précision des renseignements, du montant des prestations, des communications, du délai de traitement des réclamations, de la rapidité du service, du respect, de l'impartialité, de la compétence et des problèmes traités avec efficacité.

Travail sécuritaire NB déploie des efforts afin d'assurer la satisfaction des clients en offrant des décisions justes sur les réclamations, le versement rapide des prestations, des services de gestion des réclamations et de reprise du travail personnalisés, ainsi que des outils de communication informatifs et faciles à lire.

En 2008, Travail sécuritaire NB a créé 25 691 dossiers de réclamation. Environ la moitié de ces dossiers ne comprenaient pas de demande de prestations ni de coûts des réclamations (avis d'incident seulement ou facture d'un médecin sans demande d'indemnisation subséquente du travailleur). Travail sécuritaire NB a pris une décision sur 13 150 réclamations, soit une augmentation de 1 % par rapport à 2007. De ces réclamations, 991 ont été refusées parce qu'elles n'étaient pas liées au travail ou que

■ Nous sommes engagés à non seulement satisfaire les attentes de nos clients, mais à les dépasser chaque jour dans tout ce que nous faisons. La satisfaction des clients est un indicateur clé de notre succès, et nos sondages sur la satisfaction des clients sont les outils qui servent à évaluer notre rendement. Ils reflètent le point de vue de nos clients et nous y attachons beaucoup d'importance afin que nous puissions continuer à améliorer nos services. ■

l'employeur n'était pas inscrit auprès de Travail sécuritaire NB. Des réclamations acceptées, 6 460 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une augmentation de 5 % comparativement à 2007, et 5 690 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), ce qui est semblable à 2007.

Le nombre moyen de jours écoulés entre la date de la blessure et le premier chèque pour les réclamations gérables est passé de 23,1 en 2007 à 23,4 en 2008, soit une légère augmentation. La satisfaction des clients à l'égard du nombre de jours avant le premier chèque demeure élevée à 78 %. La Division des services de travail sécuritaire examine la question afin de tenter d'améliorer ce pourcentage.

Le Centre de rééducation professionnelle a continué à se concentrer sur de meilleures communications avec les médecins traitants en vue de mieux leur faire comprendre les services offerts au Centre et d'améliorer la planification du traitement des travailleurs blessés. Les activités de l'exercice comprenaient un stand à l'assemblée générale annuelle de la Société médicale du Nouveau-Brunswick en septembre et un programme éducatif agréé de concert avec le 7e événement annuel Journée portes ouvertes du Centre. Ce dernier a également mené un sondage auprès des médecins de famille, et a pris des mesures compte tenu des résultats.

« Conformément au but en matière de service, nous offrons des programmes et des services efficaces, mis en œuvre avec soin, compassion, rapidité et équité. En élaborant des meilleures pratiques et en offrant une formation à cet égard, le Service de l'élaboration et de l'évaluation de programmes appuie non seulement le but en matière de service, mais également le but en matière de reprise du travail. Il effectue des examens approfondis des services de réadaptation et de gestion des réclamations, y compris des vérifications détaillées des pratiques courantes; des examens de la documentation; et des analyses auprès des provinces et territoires. Nous travaillons de près avec le médecin-chef et les employés de Travail sécuritaire NB ainsi que les fournisseurs de soins médicaux afin de faire l'essai de nouvelles pratiques et de nouveaux services, et de les mettre en œuvre. Je crois que nos recommandations améliorent beaucoup les services offerts aux clients et les résultats.

Nous sommes très enthousiasmés par rapport à deux projets en cours, notamment l'amélioration de pratiques relatives à la gestion de cas complexes et la réadaptation fondée sur les meilleures pratiques pour les clients qui ont subi des blessures à l'épaule. Nous avons hâte de relever un nouveau défi, soit celui d'évaluer les services de prévention. Nous voulons déterminer et élaborer des normes de rendement élevées non seulement

pour nous, mais pour tous les fournisseurs de services afin d'assurer que les travailleurs reçoivent les meilleurs traitements possibles. »

Barb Keir, *directrice, Service de l'élaboration et de l'évaluation de programmes*

En collaboration avec l'Université du Nouveau-Brunswick, le Centre a continué le projet de recherche intitulé *La douleur musculo-squelettique chronique professionnelle : les facteurs qui ont un effet sur le traitement et les décisions liées à l'indemnisation*, qui a commencé en mars 2006. Les résultats de cette recherche seront avantageux à la fois pour le patient et les groupes d'industries car ils permettront d'améliorer la compréhension du processus de prise de décision ainsi que des pratiques et des lignes directrices actuelles qui s'appliquent aux professionnels de la santé et aux décideurs des compagnies d'assurance. Le Centre a également continué le projet conjoint de recherche avec la Dalhousie University portant sur un programme de traitement de l'insomnie. On effectue des recherches auprès des clients au Programme de rétablissement.

Travail sécuritaire NB a consulté ses intervenants sur la possibilité d'apporter des modifications à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, à la *Loi sur les accidents du travail*, et aux règlements régissant les opérations forestières et le gaz naturel liquéfié. Il a produit un CD sur la législation afin de faciliter l'accès à la législation en matière de santé et de sécurité. Le CD, qui est muni d'un mécanisme de recherche de mots, comprend les lois, des avis de danger-alerte, des alertes au risque et des interprétations.

Le Service des communications de Travail sécuritaire NB maintient trois sites Web, notamment ***www.travailsecuritairenb.ca***; ***www.youthsafe-securitejeunesse.ca***, ainsi que ***www.pasdepitie.ca***, et y ajoute du nouveau contenu. Il prépare également des publications pour les travailleurs et les employeurs, dont un bulletin électronique chaque mois, soit *Cybernouvelles*; un bulletin intitulé *Contact*; le *Rapport annuel* et le *Rapport aux intervenants*; des avis de danger-alerte et des alertes au risque; des affiches, des dépliants; et des cartes de poche. Toutes les publications sont offertes dans les deux langues officielles et en 2008, les Services de traduction ont vu à la traduction de presque 432 000 mots. Le Service des communications organise des activités de relations publiques et appuie les divisions opérationnelles au moyen d'activités à l'intention des intervenants.

Dans le cadre de ses efforts pour assurer la satisfaction des clients, Travail sécuritaire NB offre aux employeurs un système de cotisation équilibré et bien géré, conçu pour les récompenser de leurs résultats positifs à la suite de la promotion et de l'amélioration de pratiques de santé et de sécurité.

Afin d'améliorer l'exactitude de la classification, ce qui permettra d'assurer des taux de cotisation plus justes, Travail sécuritaire NB a adopté en 2008 le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord pour remplacer le système de la Classification type des industries, qui était désuet. De plus, pour améliorer l'équité et créer des règles de jeu uniformes pour tous les employeurs, il a conclu une entente avec l'Agence du revenu du Canada visant l'échange de renseignements afin de repérer les entreprises qui ne sont pas inscrites auprès de Travail sécuritaire NB, mais qui devraient l'être.

Les Services des cotisations de Travail sécuritaire NB ont tenu 12 séances d'information à l'intention d'employeurs, d'associations d'employeurs et de groupes divers afin de promouvoir et de discuter des services.

Les employés de la Division des services de travail sécuritaire chargés de la prévention ont organisé 12 702 activités dans les secteurs de l'éducation, de l'ergonomie, de l'hygiène du travail, de la consultation générale et d'interventions par les agents de santé et de sécurité chez 2 485 entreprises.

Nous nous engageons à offrir des dirigeants compétents,
énergiques et qui se concentrent sur une direction claire pour Travail sécuritaire NB.

LA REPRISE DU TRAVAIL

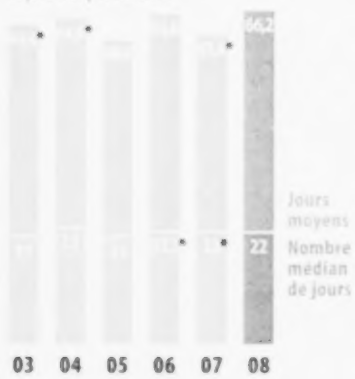
BUT

Nous voulons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou soit prêt à le reprendre.

INDICATEUR

Une diminution de la moyenne de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations par rapport à la moyenne pour les cinq dernières années.

Jours pendant lesquels le travailleur blessé reçoit des prestations



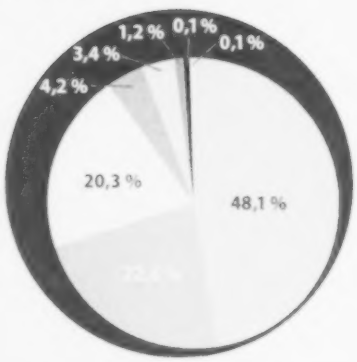
RESULTATS

La moyenne des jours pendant lesquels les travailleurs blessés reçoivent des prestations est passée de 61 jours en 2007 à 66 jours en 2008 et le nombre médian est demeuré le même. On s'attend à ce que la moyenne de 2008 s'améliorera à mesure que des données plus complètes deviennent disponibles, ce qui résultera en une tendance stable au cours des exercices.

Un total de 96 % des travailleurs blessés qui se sont absentés du travail ont repris le travail ou ont retrouvé leur état préalable à l'emploi

Nature de la blessure – 2008

Nature de l'activité – 2008



■ Le but en matière de reprise du travail consiste à offrir des services complets et bienveillants tout en respectant les besoins physiques, émotionnels et financiers des travailleurs blessés et en faisant valoir les bienfaits de la reprise du travail, et ce, à la fois pour le travailleur et l'employeur. ■

après avoir subi leur blessure. Un pourcentage de 2 % n'avaient pas d'emploi immédiatement après la fermeture de leur réclamation, et 2 % étaient atteints d'une incapacité totale et incapables de travailler.

Un total de 6 460 réclamations avec interruption de travail ont été traitées en 2008 et le paiement moyen par réclamation se chiffrait à 4 501 $. Le salaire cotisable maximum des travailleurs blessés avec réclamations avec interruption de travail, ou de leurs personnes à charge, s'élevait à 54 200 $ selon 85 % de leur revenu net. Les prestations sont calculées d'après 85 % de leur revenu net (revenu brut moins l'impôt sur le revenu, et les cotisations à l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada).

Nombre de réclamations traitées, selon la catégorie *(en milliers)*

« Je ne savais pas à quoi m'attendre quand je suis allée au Centre de rééducation professionnelle, mais je savais que je voulais reprendre le travail. C'est ce que le Centre m'a aidé à faire. Les employés étaient très compréhensifs et réceptifs. Je me suis vraiment sentie submergée par toute cette attention à mon égard. Tous, c'est-à-dire les ergothérapeutes, les physiothérapeutes, la psychologue et la coordonnatrice d'équipe, ont collaboré avec moi vers l'objectif commun de me permettre de reprendre le travail. Leur but n'est pas que de traiter un problème, mais c'est de traiter le problème du client. Ils utilisent une approche sur mesure. Je n'ai que du bien à dire de mon expérience. Elle a été extraordinaire. »

Shirley Goguen, *ancienne cliente du Centre de rééducation professionnelle au travail*

Certains travailleurs blessés ont besoin de services plus spécialisés en vue de se rétablir de leurs blessures et de reprendre le travail. Des équipes de gestion des réclamations, lesquelles sont situées dans les bureaux de région, offrent ces services qui peuvent être d'une durée de plusieurs mois, voire plusieurs années dans les cas très graves. En 2008, un total de 4 572 travailleurs blessés ont reçu ces services.

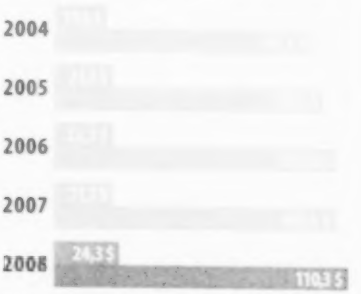
Le modèle de continuum des soins de Travail sécuritaire NB pour la gestion des réclamations est une approche progressive en vue d'assurer la reprise du travail en toute sécurité du travailleur blessé, et ce, dès que possible. On évalue l'approche sur une base continue afin de déterminer si on peut améliorer les processus et les services. En 2008, Travail sécuritaire NB a évalué la gestion des blessures à l'épaule; les services de physiothérapie primaire, de conditionnement au travail et de reprise graduelle du travail; les évaluations de la capacité de travail; et le processus relatif aux mesures d'adaptation en milieu de travail. Plusieurs améliorations visant l'amélioration de la qualité ont découlé de ces examens.

Un projet pilote visant à déceler et à gérer les clients qui présentent des risques de chronicité à long terme a également été entrepris en 2008. Les clients qui obtiennent un résultat élevé au *Questionnaire sur la douleur et les activités* sont adressés à des responsables de cas qui se servent des meilleures pratiques pour gérer leur cas. Un examen provisoire des résultats du projet pilote indique que la reprise du travail et la durée des réclamations se sont améliorées.

Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que de paiements d'assistance médicale *(en millions)*

Puisque les lésions musculo-squelettiques liées au travail représentent une partie considérable des réclamations et des coûts des réclamations, Travail sécuritaire NB continue à promouvoir son programme de prévention des lésions musculo-squelettiques. La stratégie a été appliquée tout au long de l'exercice. Elle a compris de l'aide pour les employeurs à mettre en œuvre des programmes ergonomiques, de l'éducation pour réduire le nombre de lésions musculo-squelettiques, et la conformité. On a d'abord mis l'accent sur les blessures au dos et à l'épaule, en visant surtout les efforts excessifs déployés lors de la manutention de matériaux propre aux industries ciblées, notamment les scieries, les foyers de soins, la transformation du poisson et les supermarchés.

Paiements au titre des prestations *(en millions)*



Par le passé, les paiements d'assistance médicale pour traiter les travailleurs blessés ont augmenté de façon considérable au fil des ans. Lorsqu'on rajuste les chiffres pour tenir compte de l'inflation, cette tendance a ralenti ces dernières années et les paiements sont demeurés relativement stables depuis 2005, ce qui est encourageant car le taux d'inflation pour les services de soins de santé a généralement dépassé l'indice des prix à la consommation.

En général, les prestations pour interruption de travail versées aux travailleurs blessés, lesquelles ont été rajustées en fonction de l'inflation, ont diminué chaque année depuis 2001.

Par ailleurs, Travail sécuritaire NB verse des prestations de pension et d'invalidité à long terme aux travailleurs qui sont atteints d'une invalidité résiduelle par suite de leur accident. À la fin de l'exercice, il versait une pension à 1 189 travailleurs blessés pour un accident survenu avant 1982, soit une diminution de 4 % comparativement à 2007, et 2 570 travailleurs blessés recevaient des prestations d'invalidité à long terme, ce qui représente une augmentation de 2 %. Travail sécuritaire NB a versé des prestations de pension à 517 conjoints et personnes à charge. Il s'agit d'une diminution de 2 %.

Pour améliorer la possibilité d'une reprise du travail rapide et en toute sécurité, Travail sécuritaire NB offre de la formation et de l'aide aux employeurs relativement aux programmes de mesures d'adaptation en milieu de travail et de reprise du travail. Les bureaux de région offrent ces programmes. En 2008, Travail sécuritaire NB a choisi un réseau de fournisseurs de services en matière de recherche d'emploi pour maximiser une reprise du travail réussie chez les clients qui participaient à un programme de réadaptation professionnelle.

Nous assurons que nos décisions sont prises avec honnêteté, crédibilité et responsabilité.

L'EFFICACITÉ

BUT

Nous garantirons les meilleures prestations possibles aux travailleurs blessés, tout en gardant les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible.

INDICATEUR

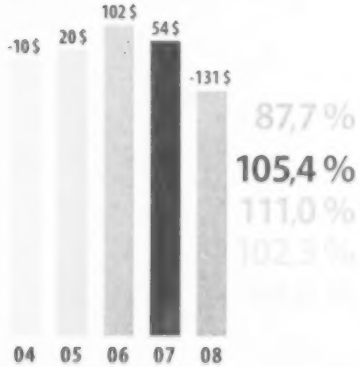
Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

RÉSULTATS

DETTE PROVISIONNÉE ET PORTEFEUILLE DE PLACEMENTS

Travail sécuritaire NB tire ses revenus par le biais de placements afin de payer les dépenses qui ne sont pas comblées par le revenu tiré des cotisations. Notre actif du portefeuille de placements, ainsi que ses revenus futurs prévus, permettent de satisfaire aux engagements au titre des prestations payables aux travailleurs blessés, aux personnes à leur charge et aux fournisseurs de services. Ces placements ont atteint 724 millions de dollars à la fin de 2008, ce qui représente une dette provisionnée de 87,7 %. Le portefeuille de placements de Travail sécuritaire NB a produit un rendement annuel de -17,98 %.

Historique de la capitalisation
Montants (en millions) et pourcentage de capitalisation



OBJECTIFS DE RENDEMENT

Objectif 1

Le taux de rendement du portefeuille de placements doit être supérieur à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC) en plus de 3,8 % sur une moyenne mobile de quatre ans. (Avant 2006, l'objectif était l'IPC en plus de 4 %.)

Objectif 2

Le taux de rendement du portefeuille de placements doit être supérieur au rendement généré par le portefeuille de référence défini dans la politique de placement, et ce, de 0,75 % sur une moyenne mobile de quatre ans.

TAUX DE COTISATION MOYEN

Le taux de cotisation moyen provisoire de 2008, qui se chiffre à 2,05 $, représente une diminution de 0,05 $ par rapport au taux de 2007. La diminution reflète une amélioration du niveau de capitalisation de Travail sécuritaire NB. En 2008, le taux de cotisation moyen du Nouveau-Brunswick a continué à être le taux le plus bas au Canada atlantique.

PRESTATIONS VERSÉES AUX COURTS

Les prestations versées aux travailleurs blessés ou à des tiers en leur nom se sont chiffrées à 134,5 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 5,6 % par rapport aux prestations de 127,0 millions de dollars versées en 2007.

FRAUDE ET ABUS

Travail sécuritaire NB a mené 271 enquêtes en 2008 à la suite de cas adressés par les services de prise de décision, de gestion des réclamations et d'invalidité à long terme. Les enquêtes comprenaient entre autres des mesures pour tout simplement déterminer des faits à des fins administratives ainsi que la détection de cas possibles de fraude et d'abus. Les enquêtes ont donné lieu à des économies au titre des réclamations actuelles et futures se chiffrant à plus de 1,1 million de dollars. Le nombre de cas adressés en vue d'une enquête continue à augmenter chaque exercice. En 2007, l'unité des enquêtes a effectué 241 enquêtes, comparativement à 206 en 2006.

LITIGES DEVANT LES TRIBUNAUX

Chaque année, le Bureau de la secrétaire et avocate générale surveille de 75 à 90 mises en cause impliquant des véhicules à moteur, entamées par le Bureau ou par des avocats de l'extérieur. Un total de 22 cas ont été réglés en 2008, permettant à Travail sécuritaire NB de récupérer 696 022 $ des dépenses liées aux réclamations, et aux employeurs d'obtenir une

Guillaume Doiron, gestionnaire des dossiers, Services à la clientèle des grandes villes, Moncton (NB)

« Pour nous aider à atteindre notre but relativement à une dette entièrement provisionnée, nous concentrons nos efforts sur les façons d'augmenter l'efficacité et de réduire les frais d'administration, à la fois pour Travail sécuritaire NB et les employeurs. Nous avons ainsi élaboré un formulaire d'déclaration pour signaler les accidents. Le nouveau service a été mis en œuvre auprès des employeurs de l'ensemble de la province et les résultats sont très positifs. Il aide les employeurs à satisfaire à leurs exigences prévues par la Loi sur les accidents du travail en matière de déclaration des accidents et à déclarer plus facilement les accidents dans un délai de trois jours. Ce formulaire électronique assure qu'il n'aura pas de renseignements manquants, ce qui réduit considérablement le nombre d'appels téléphoniques pour obtenir plus de renseignements. Les formulaires bien remplis permettent également à Travail sécuritaire NB de prendre des décisions et d'atteindre un taux de service de qualité des réclamations plus rapidement. Cela peut donner lieu à une reprise du travail plus rapide, ce qui a une incidence très positive sur les employeurs puisque il permet à l'employeur de maîtriser plus adéquatement les coûts. L'échange électronique d'information est aussi très avantageux pour Travail sécuritaire NB. Il permet plus adéquatement de saisir l'activité économique pour ensuite déterminer le taux de cotisation approprié pour l'employeur lors du processus d'établissement des taux de cotisation. »

Mike Bourque, agent principal des services aux employeurs, Fredericton (NB)

libération des coûts du même montant. (La libération des coûts équivaut au revenu produit par 0,01 $ du taux de cotisation moyen.) Des dommages-intérêts supplémentaires de 219 344 $ ont été versés aux travailleurs blessés, en plus de prestations d'indemnisation se chiffrant à 804 260 $.

CAPITALISATION

Comme des milliers d'organismes en 2008, Travail sécuritaire NB n'a pas été à l'abri des effets de la volatilité des marchés financiers et de la crise économique mondiale. Bien que son niveau de capitalisation soit devenu inférieur à 100 %, il a entrepris plusieurs initiatives en vue d'améliorer l'efficacité et d'aider à retrouver plus rapidement une dette entièrement provisionnée, telle qu'elle est prescrite par la loi.

Le financement de Travail sécuritaire NB est assuré par les cotisations d'employeurs. Ces derniers sont classés dans une industrie et versent une cotisation établie selon leur groupe d'industries et l'expérience de leur groupe. Afin d'améliorer l'exactitude de la classification, pour permettre d'assurer des taux de cotisation plus justes et minimiser les risques auxquels l'organisme fait face, Travail sécuritaire NB a adopté le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) pour remplacer le système de la Classification type des industries (CTI), qui était désuet. Les taux de cotisation de 2009 ont été établis en se servant du SCIAN.

Grâce à une entente conclue avec l'Agence du revenu du Canada visant l'échange de renseignements, nous avons pu repérer 408 entreprises néo-brunswickoises qui n'étaient pas inscrites auprès de Travail sécuritaire NB, mais qui auraient dû l'être. La pleine conformité aide à créer des règles de jeu uniformes pour toutes les entreprises et à assurer que les travailleurs néo-brunswickois reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

Le système d'information sur les lieux de travail recueille des données et aide les employés de Travail sécuritaire NB sur le terrain à planifier leur travail. Le système a été amélioré en 2008 pour donner accès à distance à ces employés, améliorant ainsi l'efficacité en optimisant le temps qu'ils passaient aux lieux de travail. Les employeurs cotisés sur une base annuelle se servent du *Formulaire 100* électronique pour déposer leur prévision des salaires. Les renseignements qui figurent sur le *Formulaire* sont donc plus justes, et les employés de Travail sécuritaire NB passent moins de temps à vérifier les données et à recueillir les renseignements qui manquent.

Le *Formulaire 67* électronique, dont on a fait l'essai auprès de quelques employeurs importants en 2007, a été mis en œuvre pour tous les employeurs inscrits en 2008. Le *Formulaire* permet d'obtenir des renseignements plus exacts, et de réduire le délai de traitement pour Travail sécuritaire NB et les employeurs.

La stratégie de gestion des opiacés a continué à représenter des économies. La stratégie, qui a été mise en œuvre en novembre 2007, donne des lignes directrices quant à la prescription d'opiacés, y compris le caractère approprié des ordonnances d'opiacés selon la blessure; les limites quant à la durée du traitement par les opiacés ainsi que la quantité d'opiacés; les limites quant aux ordonnances provenant de médecins et de pharmacies multiples, et les additifs. Bien que le coût de chaque comprimé ou ordonnance d'opiacés ait augmenté depuis que la stratégie a été mise en œuvre, le coût des opiacés a diminué en raison de la réduction du nombre d'ordonnances et de la quantité d'opiacés par ordonnance.

Canada – Taux de cotisation moyens (par ordre croissant de l'année 2009)

Province ou territoire	Réel 2004	Réel 2005	Réel 2006	Réel 2007	Provisoire 2008*	Provisoire 2009**
Alberta	1,96 $	1,83 $	1,61 $	1,46 $	1,32 $	1,32 $
Colombie-Britannique	1,99 $	1,99 $	1,89 $	1,54 $	1,56 $	1,58 $
Manitoba	1,71 $	1,72 $	1,72 $	1,71 $	1,60 $	1,60 $
Saskatchewan	2,00 $	1,99 $	1,87 $	1,87 $	1,89 $	1,66 $
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	1,82 $	1,96 $	2,00 $	1,76 $	1,71 $	1,71 $
Nouveau-Brunswick	2,20 $	2,16 $	2,09 $	2,08 $	2,05 $	2,03 $
Québec[3]	2,15 $	2,29 $	2,32 $	2,19 $	2,34 $	2,30 $
Île-du-Prince-Édouard	2,39 $	2,34 $	2,24 $	2,20 $	2,35 $	2,36 $
Ontario[4]	2,29 $	2,23 $	2,24 $	2,24 $	2,26 $	2,26 $
Nouvelle-Écosse	2,59 $	2,63 $	2,63 $	2,64 $	2,65 $	2,65 $
Terre-Neuve-et-Labrador	3,41 $	3,30 $	2,96 $	2,73 $	2,75 $	2,75 $
Yukon[5]	3,54 $	3,79 $	3,28 $	2,87 $	2,94 $	3,00 $

Remarque : Le compartiment des taux de cotisation moyens fait été compilé et calculé par les auteurs, incluant certains ajustements des accidents du travail pour établir les taux moyens. Par exemple, normalisation des taux moyennes pour tenir compte des différences sur le taux moyen. La combinaison économique, les niveaux de remplacement du revenu, les salaires annuels maximaux assurables, l'évaluation de l'incidence des programmes de financement du par d'employés, l'application des taux de cotisation, l'impact de différences de traitement. Il faut donc considérer d'une grande prudence pour la mise en comparaison des taux de cotisation de chaque province.

Tous les taux sont basés sur des données annuelles, sauf ceux du Québec qui sont basés sur les données de juillet, septembre et décembre pour l'année civile. Les taux de l'Ontario et du Québec sont basés sur les gains, soit les taux de cotisation exprimés en dollars par 100 $ de gains.

**Taux prévus, sauf pour le Québec.*
***Taux prévus pour 2009 au mois de janvier 2009, sauf pour le Québec. Au Québec, il s'agit des taux établis en juillet 2008.*
[3] Les taux applicables sont établis au début de chaque année.
[4] Ce taux pour le Yukon est établi annuellement et est fondé sur les employeurs (2008).

Source : Association des commissions des accidents du travail du Canada.
Certaines données pourraient avoir été modifiées par la suite par les sources de données.

Nous assurons que nos rapports sont fondés sur la confiance, le respect mutuel,
la franchise et l'échange de renseignements clairs et fiables.

LA SATISFACTION DU PERSONNEL

BUT

INDICATEUR

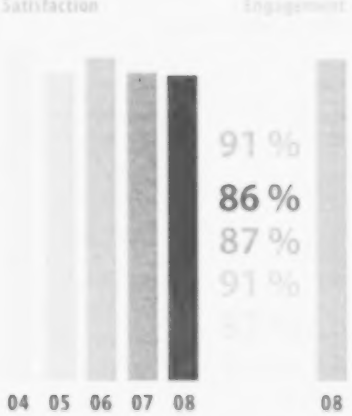
Nous continuerons à maintenir ou à dépasser le niveau de satisfaction élevé, soit supérieur à 80 %, auquel les employés de Travail sécuritaire NB s'attendent. Nous maintiendrons ou dépasserons également un niveau d'engagement élevé, soit supérieur à 80 %.

Les autres indicateurs qui seront utilisés à l'appui du but et comparés à la moyenne pour les cinq dernières années comprennent :

- l'absentéisme;
- la santé et la sécurité;
- le roulement du personnel.

RÉSULTATS

Le taux de réponse au sondage annuel sur la satisfaction des employés s'est chiffré à 92 % et de ce nombre, 86 % ont indiqué qu'ils considéraient Travail sécuritaire NB comme « un bon employeur ». Selon l'indicateur établi par le conseil d'administration, nous continuons à maintenir ou à dépasser le niveau de satisfaction élevé, soit supérieur à 80 %, auquel les employés de Travail sécuritaire NB s'attendent. De nouvelles questions ajoutées au sondage pour mesurer



l'engagement des employés ont révélé que 91 % des employés étaient engagés. L'engagement mesure le dévouement des employés au travail et leur conviction qu'il est très utile, fait une différence et contribue aux buts de l'organisme.

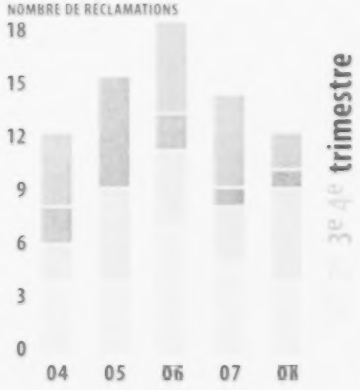
ABSENTÉISME

Le nombre moyen de jours d'absence par employé était de 9,11 jours, soit une légère augmentation par rapport à la moyenne de cinq exercices de 7,96 jours. Le Service des ressources humaines, ainsi que les directeurs et les responsables, surveilleront l'absentéisme et aideront les employés par le biais du programme de gestion des présences.

Malgré le taux d'absentéisme plus élevé, 11 % des employés ont été reconnus pour leur assiduité parfaite en 2008 et un grand nombre d'entre eux ont eu une assiduité parfaite plus d'une année de suite. Vingt-et-un employés ont eu une assiduité parfaite un an, dix, deux années de suite, quatre, trois années de suite, sept, quatre années de suite, et huit, cinq années de suite.

Un total de 11 réclamations ont été acceptées en 2008, ce qui représente 2,52 réclamations acceptées par 100 équivalents temps plein et un chiffre inférieur à la moyenne de cinq ans, soit 3,45. Deux des réclamations acceptées comprenaient une interruption de travail totalisant 42 jours, et des coûts se chiffrant à un peu plus de 12 000 $. Il s'agit des coûts des réclamations les moins élevés depuis 2002. La procédure de Travail sécuritaire NB pour signaler les incidents et les dangers renforce des conditions de santé et de sécurité favorables. En 2008, l'indice de santé et de sécurité de notre sondage se chiffrait à 86 %, soit un pourcentage inférieur à la moyenne de deux ans de 88 %. Les responsables examinent les résultats individuels afin de tenter d'améliorer cette moyenne.

Réclamations acceptées pour les employés de Travail sécuritaire NB



« Travail sécuritaire NB cherche à attirer des employés diversifiés, bienveillants et compétents qui estiment que leur travail est très utile et fait une différence. Nous savons que nous devons avoir des employés compétents pour être en mesure d'offrir des services de qualité. Il importe donc de choisir l'employé qui convient le mieux pour l'emploi. C'est la raison pour laquelle nos entrevues sont axées sur le comportement. Nous pouvons ainsi en apprendre au sujet des comportements professionnels d'un candidat. Nous lui demandons de donner des exemples de situations qu'il a connues qui sont semblables à des situations auxquelles il pourrait devoir faire face au poste. Bien que les questions d'entrevue traditionnelles permettent d'obtenir des renseignements sur les aptitudes et les compétences, elles ne permettent pas de déterminer au moyen d'exemples concrets la façon dont les candidats ont appliqué ces aptitudes et ces compétences par le passé. L'approche est conçue pour mettre l'accent sur les compétences précises nécessaires pour bien remplir les fonctions du poste, c'est-à-dire des compétences comme l'adaptabilité, le leadership et la résolution de problèmes. »

Rose-Anne Comeau, *responsable de l'intégration en personnel*

Travail sécuritaire NB déploie des efforts en vue d'améliorer la santé et la sécurité de ses employés et de réduire le nombre de réclamations en offrant des programmes de mieux-être, d'aide aux employés et de gestion de l'incapacité au travail.

Dans le cadre du programme de mieux-être, les employés ont participé à diverses activités liées aux quatre objectifs généraux qui ont trait à l'état physique, nutritionnel et psychologique ainsi qu'à la santé de base. Les activités ont compris des classes d'exercices en piscine, la vaccination contre la grippe, des défis d'activité physique et des dîners-causeries.

Travail sécuritaire NB assure les services efficaces d'un programme d'aide aux employés. Un total de 14,7 % des employés ont fait appel à ces services en 2008.

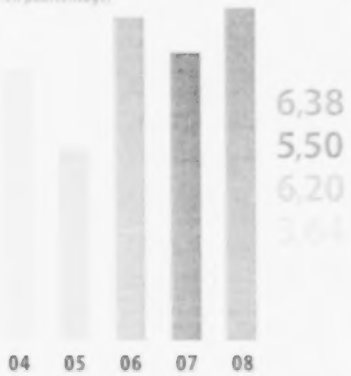
Le programme de gestion de l'incapacité au travail a aidé 9 employés : 7 employés ont repris le travail cette année par le biais du programme de reprise graduelle du travail; 1 est demeuré au travail grâce à des modifications apportées à son lieu de travail; et 1 a repris le travail à un poste à temps partiel.

Des activités dans le cadre du programme ont compris l'examen de dangers liés au travail; l'adoption de mesures pour réduire le nombre de lésions attribuables au travail répétitif; la détermination et la mise à jour des responsabilités des employés au sein du programme de santé et de sécurité; la mise en œuvre d'un code de directives pratiques pour les respirateurs; l'amélioration des plans d'intervention d'urgence et du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT); l'élaboration d'une procédure d'étiquetage et de verrouillage; et une séance de formation sur la violence en milieu de travail.

ROULEMENT DU PERSONNEL

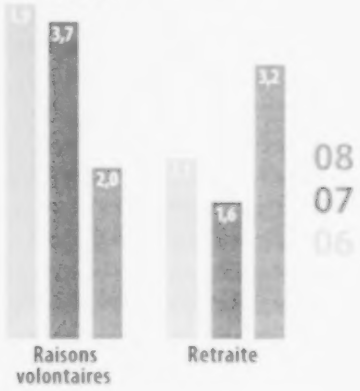
Le taux de roulement du personnel en 2008 s'est chiffré à 6,38 %, ce qui est conforme à la moyenne de cinq ans de 5,3 %. Des 27 employés qui ont quitté l'organisme, 14 ont pris leur retraite. On prévoit que les retraites représenteront 50 % du roulement du personnel au cours des cinq prochaines années. Cet état de choses représente un risque pour Travail sécuritaire NB, mais un plan d'action a été dressé pour recruter et maintenir des employés dévoués, très compétents et bienveillants.

Roulement du personnel
(en pourcentage)



En donnant des promotions aux employés existants, on peut conserver de précieuses connaissances au sein de l'organisme. En 2008, un total de 19 employés ont été promus. Des possibilités d'avancement sont offertes par le biais du perfectionnement professionnel et en 2008, une somme de 862 679 $ a été affectée à la formation et au perfectionnement du personnel. De plus, le Service des ressources humaines a parrainé 30 ateliers ainsi que six cours de français, auxquels 322 employés ont participé. Des employés et leur surveillant discutent de possibilités de perfectionnement professionnel et examinent des descriptions d'emploi ainsi que les dangers pertinents dans le cadre d'une évaluation annuelle du rendement. Un total de 97 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement en 2008, et 110 descriptions d'emploi ont été examinées et mises à jour.

Raisons des cessations d'emploi*
(en pourcentage)



Promotions internes

RECONNAISSANCE POUR ANNÉES DE SERVICE ET RETRAITE

EN 2008, TRAVAIL SÉCURITAIRE NB A RENDU HOMMAGE À 77 EMPLOYÉS QUI COMPTAIENT DE NOMBREUSES ANNÉES DE SERVICE DANS LA FONCTION PUBLIQUE.

5 années de service
dans la fonction publique

Denice Anderson, Nancy Boutcher, Monica Brown, Yvon Collette, Fidèle Cormier, John Debly, Kim Despres, Yves Dorais, Angela Dunham, Jeff Duplessie, John Duplessis, Dorothy Eldridge, Yves Lapointe, Dwayne Nice, John Price, Roland Roy, Stella Taillefer, Joan Vautour et James Walker.

De gauche à droite : John Duplessis, Stella Taillefer, Yves Dorais, Monica Brown, Angela Dunham, Denice Anderson, Fidèle Cormier et Joan Vautour.

10 années de service
dans la fonction publique

Donald Bernard, Jacek Brachaniec, Troy Brake, Peter Ferris, Doug Fillmore, Frank Forestell, Krista Hartery, Krista Kraitzek, Suzanne Labelle, Pauline LaCroix, Lysbeth Laroui, Edythe McDermott, Gérard Richard, Suzanne Sharpe et Paula Taylor.

De gauche à droite : Frank Forestell, Lysbeth Laroui, Suzanne Sharpe, Krista Kraitzek, Donald Bernard, Paula Taylor, Jacek Brachaniec, Krista Hartery et Pauline LaCroix.

15 années de service
dans la fonction publique

Diane Baker, Chantal Corbin, Patricia Darrah, Marina Forestell, David Greason, Sally MacCallum, Heather Murray et Eric Sparkes.

De gauche à droite : Diane Baker, Heather Murray et Sally MacCallum.

20 années de service
dans la fonction publique

Patricia Arsenault, Gary Carter, Nadine Cormier, Christine Crawford, Sharon Driscoll, Joanne Gaudet, Amber Graham, Josiane Hewitt, Paul LeBreton, Jose Ledezma, Paul Leger, Angela Morin, Penny Nichols, Jacqueline Phinney, Jeannette Richard, Juliette Robichaud, Lynne Roy-Dow, Robert Thomas et David Woodward.

De gauche à droite : David Woodward, Juliette Robichaud, Jose Ledezma, Jacqueline Phinney, Patricia Arsenault, Joanne Gaudet, Paul Leger, Nadine Cormier, Amber Graham et Gary Carter.

25 années de service
dans la fonction publique

Roland Bordage, Michael Bourque, Maurice Cormier, Linda Laforge, Scott Lockhart, Wesley Logan, Brenda Malcolm et Jim Stoddard.

De gauche à droite : Jim Stoddard, Brenda Malcolm, Wesley Logan, Maurice Cormier et Michael Bourque.

30 années de service
dans la fonction publique

Sheilah Bacon, Gerard Gionet, Brent Hoyt, William McFarlane, Pauline Roy et Harley Thibault.

De gauche à droite : Doug Stanley, présentateur (président et chef de la direction); Harley Thibault; Brent Hoyt; et Ron Hyson, présentateur (membre du conseil d'administration).

35 années de service
dans la fonction publique

Ronald Corvec et Pamela Gallop.

Employés qui ont pris leur
retraite en 2008

Muriel Albert, Lois Biddiscombe, Nicole Daigle, Elizabeth Ferris, Rose-Marie Godin, Bandu Imbulgoda, Pauline LaCroix, Gilles LeBlanc, Nola McGinn, Fran Metcalfe, Gilles Pelletier, Sally Secord-Fritz, Michel Soucy et Richard Tingley.

De gauche à droite : Roberta Dugas, présentatrice (présidente du conseil d'administration); Doug Stanley, présentateur (président et chef de la direction); Lois Biddiscombe; Fred Hoyt; Nola McGinn; Gilles LeBlanc; Pauline LaCroix; et Richard Tingley.

Nous gérons nos ressources humaines, matérielles et financières efficacement
tout en respectant notre mandat et les priorités établies.

TRIBUNAL D'APPEL

BUT

OBJECTIF EN 2008

Augmenter le nombre d'appels traités et continuer à améliorer le délai de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision.

RÉSULTATS

Le Tribunal d'appel a traité 4 % de plus d'appels en 2008 qu'en 2007. Le délai de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision a diminué de 9 %.

Le Tribunal d'appel, qui fonctionne de façon indépendante de Travail sécuritaire NB, offre aux employeurs et aux travailleurs l'occasion de faire appel des décisions de Travail sécuritaire NB. Il a pour responsabilité principale de rendre des décisions impartiales et uniformes, et ce, dans les meilleurs délais.

- ***Un président*** : Il rend compte des activités du Tribunal au conseil d'administration et agit également comme président aux audiences.
- ***Des vice-présidents*** : À l'heure actuelle, six vice-présidents à temps partiel président les audiences.
- ***Des membres de comités d'appel*** : Le conseil nomme les membres de comités d'appel, qui sont des représentants des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province. Il y a actuellement 19 membres à temps partiel.
- Dans le cadre des activités du Tribunal, 12 employés établissent le calendrier des audiences, préparent les documents nécessaires et voient à ce que les décisions soient envoyées à toutes les parties en cause.

- des vice-présidents, des membres de comités d'appel et des employés bien formés;
- une approche uniforme pour prendre des décisions sur les appels;
- des lois et des politiques à l'appui.

Les travailleurs, les personnes à charge et les employeurs peuvent faire appel des décisions de Travail sécuritaire NB. En tant que tribunal administratif, le Tribunal est un organisme quasi-judiciaire qui respecte les règles de justice naturelle dans sa prise de décision.

Un comité d'appel étudiera un appel à une audience. Les audiences se déroulent dans toutes les régions de la province, dans la langue officielle que choisit la personne faisant appel. Les décisions du comité d'appel sont définitives et formulées par écrit. Le comité d'appel est formé de trois membres ou d'une seule personne.

Un comité de trois personnes se compose d'un président et de deux membres. Le président est choisi de la liste de personnes établie par le Tribunal d'appel à cette fin. Les deux autres membres sont un représentant des travailleurs et un représentant des employeurs, qui sont également choisis de listes pré-établies. Les membres d'un comité d'appel doivent agir de façon impartiale et ainsi, ne représentent aucun groupe en particulier.

Toutes les parties doivent approuver un comité formé d'une seule personne, soit d'un président qui agit seul.

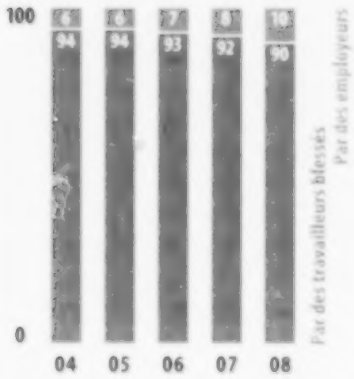
« Après avoir fait passer le nombre d'appels en attente d'une audience à une limite raisonnable en 2004 et 2005, le Tribunal d'appel a recommencé à recevoir un nombre accru d'avis d'appel. Bien que le Tribunal ait été en mesure de réduire le nombre d'appels en attente d'une audience, il doit apporter un changement fondamental à la façon de traiter et d'entendre les appels afin de surmonter ces difficultés de façon permanente. Pour ce faire, il va devoir donner au Tribunal la capacité de déterminer la façon d'entendre les appels, tout en respectant les règles d'équité procédurale. On a déjà apporté des changements au processus de fonctionnement des audiences, mais d'autres changements sont nécessaires par rapport à la façon dont les décisions s'appuient de plus en plus sur des précédents. Nous devons nous adapter à ces réalités. »

Paul M. LeBreton

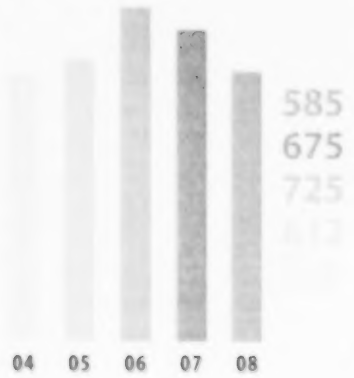
FAITS SAILLANTS

- Le nombre d'appels reçus a diminué de 13 % par rapport à 2007.
- Le nombre d'appels traités et résolus a augmenté de 4 %.
- Le délai général de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision a diminué d'un autre 9 % par rapport à 2007.
- Le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire a été réduit de 21 % par rapport à 2007.
- Le nombre d'appels remis à plus tard a augmenté de 29 % comparativement au dernier exercice. Au cours des exercices antérieurs, le nombre d'appels remis à plus tard était une préoccupation puisque ces appels figuraient parmi le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire. Nous avons surveillé depuis 2006 les appels remis à plus tard afin de déterminer si une tendance se manifestait. Une mesure que nous avons prise consistait à retirer l'appel au lieu de le remettre à plus tard lorsqu'on déterminait qu'il n'était pas prêt. À la fin de 2007 et au début de 2008, le nombre d'appels remis à plus tard a augmenté en grande partie en raison de mauvais temps aux endroits prévus pour des audiences.
- Le nombre d'appels retirés avant l'audience a augmenté de 30 %. Bien que cette augmentation soit en partie attribuable au fait qu'on retire les appels au lieu de les remettre à plus tard, il y a d'autres raisons pour l'augmentation. Il arrive que les personnes faisant appel déposent une demande d'appel avant de demander l'aide d'un défenseur des droits du travailleur ou de l'employeur. Après avoir demandé de l'aide, les personnes faisant appel retirent parfois leur appel pour donner à leur représentant le temps d'examiner le dossier et d'obtenir d'autres renseignements, qu'ils enverront à Travail sécuritaire NB pour des fins d'examen.

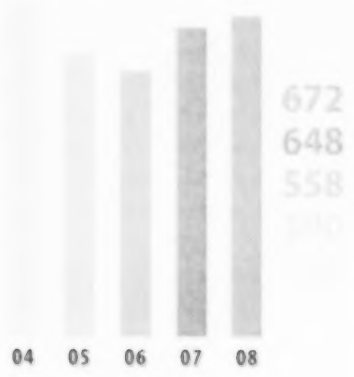
Appels interjetés



Nombre d'appels reçus



Nombre d'appels réglés



- À la fin de 2007, l'Institut canadien d'information juridique a demandé au Tribunal de lui envoyer ses décisions afin de les afficher sur son site Web. En 2008, toutes les nouvelles décisions du Tribunal ont été envoyées à l'Institut (***www.canlii.org***). De plus, une étudiante d'été a été embauchée pour cataloguer les décisions des exercices précédents afin qu'elles puissent être affichées sur le site Web de l'Institut. Des décisions remontant à l'an 2000 ont été envoyées, bien que seules les décisions jusqu'à la fin de 2004 aient été affichées à ce jour. Le projet complète l'initiative du Tribunal visant l'affichage de ses décisions sur son site Web et donne au public une autre source d'accès à ses décisions à des fins de recherche ou de préparation d'un appel.

Aperçu du nombre d'appels à être inscrits à l'horaire

Résultats des appels

	2004	2005	2006	2007	2008
Accepté	59 %	62 %	66 %	67 %	62 %
Accepté en partie	6 %	7 %	4 %	5 %	6 %
Rejeté	33 %	30 %	28 %	25 %	25 %
Remis (à l'audience)	2 %	1 %	1 %	3 %	3 %

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

NUMÉROS SANS FRAIS

Urgences en matière de santé et de sécurité
Unité d'information
Services des cotisations
Centre de rééducation professionnelle
Tribunal d'appel
1 800 222-9775

Ligne d'information à l'intention des médecins
1 877 647-8777

LIEUX ET NUMÉROS DE TÉLÉCOPIEUR DES BUREAUX

SAINT JOHN

Adresse postale pour tous les bureaux de Travail sécuritaire NB et le Tribunal d'appel :
1, rue Portland
Case postale 160
Saint John, NB E2L 3X9

BUREAU PRINCIPAL
SERVICES DES COTISATIONS
UNITÉ D'INFORMATION
TRIBUNAL D'APPEL

Téléphone : 506 632-2200
Sans frais : 1 800 222-9775
N° de télécopieur sans frais (Réclamations) :
1 888 629-4722
N° de télécopieur (Tribunal d'appel) :
506 633-3989

DIEPPE

30, rue Englehart, pièce F
Téléphone : 506 867-0525
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 859-6911

BATHURST

Place Bathurst Mall
1300, avenue St. Peter, pièce 220
Téléphone : 506 547-7300
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 547-7311 ou 506 547-2982

GRAND-SAULT

166, boulevard Broadway, pièce 300
Téléphone : 506 475-2550
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 475-2568

ADRESSES ÉLECTRONIQUES

Tribunal d'appel :
tribunal d'appel@ws-ts.nb.ca
Communications :
communications@ws-ts.nb.ca

Imprimé au Nouveau-Brunswick, juin 2009
ISBN 978-0-9809342-2-9
ISSN 1710-1204